



**Отчет  
о проведении независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями социального  
обслуживания населения Амурской  
области**

## **Содержание**

1. Программа исследования.....	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел.....	6
1.3. Организационный раздел.....	27
2. Результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания на территории Амурской области.....	31
2.1. Общая характеристика независимой оценки .....	31
2.2. Результаты независимой оценки по критериям.....	35
2.3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания .....	58
Приложение 1.....	102

## **1. Программа исследования**

### **1.1. Методологический раздел**

**Цель:** организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Амурской области (далее – организации социального обслуживания).

#### **Задачи исследования:**

1) Получение данных об условиях оказания социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий их оказания организациями социального обслуживания.

2) Интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций социального обслуживания.

3) Выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания.

4) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

**Объект исследования:** 28 организаций социального обслуживания Амурской области

**Предмет исследования:** социальные услуги, оказываемые организациями социального обслуживания Амурской области.

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг следующим общим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

**Список организаций социального обслуживания граждан, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году**

<b>№ п/п</b>	<b>Полное наименование учреждения</b>	<b>Адрес учреждения</b>	<b>Выборка</b>
1	ГКУ АО УСЗН в г.Белогорск	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Гагарина, 17	600
2	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Никольское шоссе, 170	230
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Низменная, 41	18
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. 9 мая, 177-б	242
5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	676854, Амурская область, г. Белогорск, ул. Производственная, 11	120
6	ГКУ АО УСЗН по г.Благовещенск и Благовещенскому району	675004, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Северная, 186	600
7	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	675020, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Чайковского, 307	69
8	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	675014, Амурская область, г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 198	73
9	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, п. Мясокомбинат, 4	17
10	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	675016, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Рабочая, 95	600
11	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Зейская, 319, ул. Театральная, 96	16
12	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	675505, Амурская область, Благовещенский район, с. Усть-Ивановка, ул. Больничная, 2	136
13	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	676930, Амурская область,	600

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

		Ивановский район, с. Ивановка, ул. Ленина, 152	
14	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	676925, Амурская область, Ивановский район, с. Березовка, ул. Партизанская, 104	10
15	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	676631, Амурская область, Ивановский район, с. Дмитриевка, ул. Мира, 20	25
16	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Семиозерка, ул. Кирова, 41-а	9
17	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения »	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Ивановка, ул. Кирова, 54	82
18	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка, ул. Константиновская, 37	600
19	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка, ул. Советская, 100	64
20	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12	600
21	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12	196
22	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	676680, Амурская область, Михайловский район, п. Поярково, ул. Гагарина, 12	49
23	ГКУ АО УСЗН по г.Райчихинск и п.г.т.Прогресс	676770, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Победы, 19	600
24	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	676740, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Курсовая, 3	47
25	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	676 720, Амурская область, г. Райчихинск, п. Широкий, ул. Станционная, 7	52

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

26	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	676730, Амурская область, р.п. (п.г.т.) Прогресс, р.п. Новорайчихинск, ул. Поярковская, 22	57
27	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	676450, Амурская область, г. Свободный, ул. Михайло-Чесноковская, 5	8
28	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Ленина, 40	48

## **1.2. Методический раздел**

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

### **Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор данных в учреждениях; анализ интернет-сайтов);
2. Опрос получателей социальных услуг.

### **Методы сбора информации:**

- 1) Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

*Объем выборки:* сайты 28 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

- 2) Опрос получателей услуг методами анкетирования

В качестве респондентов выступают получатели услуг организаций социального обслуживания либо их законные представители.

Объем выборки: 5768 респондентов.

3) Визуальное наблюдение

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг в организации.

1) Анкетный опрос

**Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки будут проводиться на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановления Правительства РФ от 14.11.2018 № 1373 «О методиках расчета показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

- полного объема показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- 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, утвержденного приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».



**Таблица 1. Индикаторы измерения организации в сфере социального обслуживания**

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке <sup>1</sup>	Индикаторы параметров оценки	Значение параметра в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки	Источники информации и способы ее сбора
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов	Наблюдение	Анализ информационных стендов в помещениях организации и официальных сайтов организации
				- доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:	1-100 баллов			
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов		Анализ сайта	
				- доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:	1-100 баллов			
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации социальной сферы в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных	0,3	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	Анализ сайта	Анализ официального сайта организации
				- один дистанционный способ взаимодействия	30 баллов			
				- два дистанционных способа	60 баллов			

<sup>1</sup> При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

	способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), возможности получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	взаимодействия	90 баллов			
				- три дистанционных способа взаимодействия				
				- четыре дистанционных способа взаимодействия и более	100 баллов			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопросы 2 и 4 в рекомендуемом образце Анкеты)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в	0-100 баллов			

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

				баллы)					
<b>Итого по критерию 1</b>		<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>			
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>								
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- 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.).</li> </ul>	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение	Изучение условий в помещениях организации, а также вне организации (транспортная доступность, доступность записи на получение услуги)	
				- наличие одного условия	20 баллов				
				- наличие двух условий	40 баллов				
				- наличие трех условий	60 баллов				
				- наличие четырех условий	80 баллов				
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов				

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

2.2.	Время ожидания предоставления услуги	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания в очереди	- превышает установленный норматив	0 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 5 в рекомендуемом образце Анкеты)
				- равен установленному нормативу	10 баллов			
				- меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час)	20 баллов			
				- меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов			
				- меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов			
			- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов)	100 баллов				
2.2.2. Своевременность предоставления услуги (соответствии установленному административным регламентом времени с момента обращения за услугой до ее получения)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов						
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 6 в рекомендуемом образце Анкеты)
<b>Итого по критерию 2</b>		<b>100</b>				<b>100</b>		

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

		%			баллов			
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>							
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).</li> </ul>	0,3	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p>	100 баллов	Наблюдение	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
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</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие одного условия</li> <li>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p>	100 баллов		Изучение условий доступности услуг для инвалидов
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти условий и более</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<p>100 баллов</p> <p>100 баллов</p>			

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 8 в рекомендуемом образце Анкеты)
<b>Итого по критерию 3</b>		<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>		
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>							
4.1.	Доля получателей услуг,	0,4	4.1.1.Удовлетворенность	доля получателей услуг,	0-100	100	Онлайн	Опрос

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/- регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	баллов	опрос получателей услуг/Личное анкетирование	потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 9 в рекомендуемом образце Анкеты)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 10 в рекомендуемом образце Ан-кеты)
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 (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги),	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

	получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		услугам и пр.))						
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>			
<b>5</b>	<b>Критерий «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)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 13 в рекомендуемом образце Анкеты)	
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)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 14 в рекомендуемом образце Анкеты)	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетир	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от	



**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

							ование	30.10.2018 № 675н (вопрос 14 в рекомендуемом образце Анкеты)
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>		

## **Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

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

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

*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» ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{дист}}$  - 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» ( $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ ), определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{стенд}}$  - 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» ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

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 <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ( $P_{\text{ожид}}$ ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

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

где

$C_{\text{ожид}}$  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 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;

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

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

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своствр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$  - 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» ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

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

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» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  - 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» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$  - 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» ( $П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$  - 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» ( $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

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

$Ч_{\text{общ}}$  - 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)» ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ ) 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:



$$П_{уд} = \left( \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$У_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

### **Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Опрос проводится методом раздаточного анкетирования, однако в случае, если получатель услуг испытывает трудности при заполнении анкеты - он может быть опрошен в режиме интервью. В случае, если физические и психические ограничения со стороны получателя услуг не позволяют его опросить – могут быть опрошены родственники.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

### **Методика работы с бланком наблюдения**

Перед началом опроса эксперт заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО эксперта, форму обслуживания, виды предоставляемых социальных услуг.

Далее, следуя вопросам бланка, эксперт заполняет его на основе полученной и наблюдаемой информации.

### **Составление рейтинга организаций социального обслуживания:**

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

#### **Значимость критериев оценки качества**

<b>Критерий</b>	<b>Коэффициент значимости</b>
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам и формам обслуживания. Выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

### **1.3. Организационный раздел**

#### Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере социального обслуживания населения – цели, задачи исследования.
  - Этические принципы проведения независимой оценки качества.
  - Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
  - Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов – принципы, методы заполнения.
  - Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
  - Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
  - Раздача письменных памяток.

#### Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно утвержденному графику посещения организаций социального обслуживания.

График посещения организаций социального обслуживания согласовывается с Заказчиком на основании представленных им перечней

отделений и площадок организаций социального обслуживания, с указанием их адресов, а также контактных данных лиц, ответственных за организацию взаимодействия при проведении мероприятий по независимой оценке.

В каждую организацию направлено письмо от Заказчика с информацией о проведении независимой оценки качества социальных услуг. Дата посещения организации согласованы с руководителями оцениваемых организаций социального обслуживания.

Эксперты проводят наблюдение и фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации социального обслуживания интервьюерами. Получатели социальных услуг на дому опрашиваются методом телефонного опроса и интернет-опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xls.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения (в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ).
- 5) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания.

б) Формирование выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2021 году.

### **Результаты проведения независимой оценки**

Результаты проведения независимой оценки оформлены в виде текстового отчёта. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1) перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

2) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

3) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

4) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные 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 Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

5) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

б) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.



## **2. Результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания на территории Амурской области**

### **2.1. Общая характеристика независимой оценки**

В ходе подготовки предварительного отчета были проанализированы результаты оценки 28 организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Амурской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
- наблюдение в учреждениях социального обслуживания;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

По итогам независимой оценки было опрошено 6311 респондентов посредством онлайн анкетирования. По каждому из учреждений социального обслуживания заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

### **Структура фактической выборочной совокупности:**

<b>№ п/п</b>	<b>Полное наименование учреждения</b>	<b>Адрес учреждения</b>	<b>Выборка</b>
1	ГКУ АО УСЗН в г.Белогорск	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Гагарина, 17	614
2	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Никольское шоссе, 170	254
3	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. Низменная, 41	24
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	676850, Амурская область, г. Белогорск, ул. 9 мая, 177-б	247

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

5	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	676854, Амурская область, г. Белогорск, ул. Производственная, 11	126
6	ГКУ АО УСЗН по г.Благовещенск и Благовещенскому району	675004, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Северная, 186	600
7	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	675020, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Чайковского, 307	73
8	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	675014, Амурская область, г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 198	105
9	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, п. Мясокомбинат, 4	20
10	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	675016, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Рабочая, 95	626
11	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Зейская, 319, ул. Театральная, 96	73
12	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	675505, Амурская область, Благовещенский район, с. Усть-Ивановка, ул. Больничная, 2	136
13	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	676930, Амурская область, Ивановский район, с. Ивановка, ул. Ленина, 152	603
14	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	676925, Амурская область, Ивановский район, с. Березовка, ул. Партизанская, 104	12
15	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	676631, Амурская область, Ивановский район, с. Дмитриевка, ул. Мира, 20	31
16	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Семиозерка, ул. Кирова, 41-а	16
17	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения »	676630, Амурская область, Ивановский район, с. Ивановка, ул. Кирова, 54	84
18	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка, ул. Константиновская, 37	670
19	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	676980, Амурская область, Константиновский район, с. Константиновка,	84



**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

		ул. Советская, 100	
20	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12	618
21	ГАУ АО «Пояровский комплексный центр социального обслуживания населения»	676680, Амурская область, Михайловский район, с. Поярково, ул. Гагарина, 12	311
22	ГАУ АО «Пояровский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	676680, Амурская область, Михайловский район, п. Поярково, ул. Гагарина, 12	58
23	ГКУ АО УСЗН по г.Райчихинск и п.г.т.Прогресс	676770, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Победы, 19	676
24	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	676740, Амурская область, г. Райчихинск, ул. Курсовая, 3	49
25	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	676 720, Амурская область, г. Райчихинск, п. Широкий, ул. Станционная, 7	77
26	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	676730, Амурская область, р.п. (п.г.т.) Прогресс, р.п. Новорайчихинск, ул. Пояровская, 22	59
27	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	676450, Амурская область, г. Свободный, ул. Михайло-Чесноковская, 5	8
28	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Ленина, 40	57

Предварительно каждое учреждение социального обслуживания, принимающее участие в независимой оценке было проинформировано о сроках независимой оценки, требованиях к ее проведению. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.

Опрос получателей услуг в учреждениях осуществлялся при следующих обстоятельствах:

1. Среди несовершеннолетних, если они достигли 14 лет. В случае если получатели услуг младше указанного возраста, опрашивались законные представители, но не руководитель и не сотрудники учреждения (иначе оценка не может быть признана независимой и объективной).
2. Среди совершеннолетних, обращающихся за услугами для себя, либо являющихся родителями или представителями несовершеннолетних.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертной группы, осуществляющей взаимодействие с учреждениями, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг и открытости.

По итогам оценки все учреждения социального обслуживания получили достаточно высокие баллы (не ниже 78 баллов из 100), что считается показателем высокого качества предоставления услуг в социальной сфере.

- 1) 70-100 баллов: высокое качество предоставления услуг
- 2) 50-69 баллов: средний уровень качества
- 3) Менее 50 баллов: низкий уровень качества предоставления услуг.

## 2.2. Результаты независимой оценки по критериям

Табл.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации					
		Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям НПА	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по критерию 1
1	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	21,7	27,0	37,8	<b>86,5</b>
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	12,5	30,0	39,8	<b>82,3</b>
3	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	21,8	27,0	40,0	<b>88,8</b>
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	26,1	30,0	38,9	<b>94,9</b>
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	20,2	30,0	39,0	<b>89,2</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	21,5	30,0	40,0	<b>91,5</b>
7	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	15,8	30,0	33,1	<b>78,9</b>
8	ГАУСО АО	18,8	30,0	38,2	<b>87,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>					
		Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям НПА	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по критерию 1
	«Благовещенский дом-интернат»				
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	20,1	30,0	39,6	<b>89,7</b>
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	16,9	30,0	39,5	<b>86,4</b>
11	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	21,3	30,0	39,5	<b>90,7</b>
12	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20,9	30,0	40,0	<b>90,9</b>
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	20,6	30,0	38,9	<b>89,5</b>
14	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	13,6	30,0	39,3	<b>82,9</b>
15	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20,7	30,0	40,0	<b>90,7</b>
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	15,5	30,0	40,0	<b>85,5</b>
17	ГАУ АО	12,4	18,0	40,0	<b>70,4</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>					
		Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям НПА	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по критерию 1
	«Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»				
18	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	17,7	30,0	39,7	<b>87,4</b>
19	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	25,1	30,0	40,0	<b>95,1</b>
20	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	4,8	30,0	39,5	<b>74,3</b>
21	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	15,6	30,0	40,0	<b>85,6</b>
22	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	23,2	30,0	39,9	<b>93,1</b>

<b>1. Критерий открытости и доступности информации об организации</b>					
		Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям НПА	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по критерию 1
23	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	5,8	27,0	40,0	<b>72,8</b>
24	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	13,7	30,0	39,5	<b>83,2</b>
25	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	15,2	30,0	39,5	<b>84,8</b>
26	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	24,8	30,0	40,0	<b>94,8</b>
27	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	21,2	30,0	40,0	<b>91,2</b>
28	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	16,3	30,0	40,0	<b>86,3</b>

**Табл.2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>					
		Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>					
		Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2
1	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	30,0	39,5	<b>29,7</b>	<b>99,2</b>
3	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	30,0	39,5	<b>29,6</b>	<b>99,0</b>
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	30,0	39,3	<b>28,7</b>	<b>98,0</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
7	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	30,0	40,0	<b>29,4</b>	<b>99,4</b>
8	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	30,0	32,9	<b>25,9</b>	<b>88,8</b>
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	30,0	38,2	<b>28,6</b>	<b>96,8</b>
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей,	18,0	40,0	<b>29,8</b>	<b>87,8</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>					
		Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2
	подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»				
11	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,0	39,7	<b>29,4</b>	<b>99,1</b>
12	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	30,0	40,0	<b>28,7</b>	<b>98,8</b>
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	30,0	40,0	<b>29,6</b>	<b>99,7</b>
14	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	30,0	39,5	<b>29,6</b>	<b>99,0</b>
15	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	12,0	40,0	<b>29,5</b>	<b>81,5</b>
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
17	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	30,0	39,3	<b>29,5</b>	<b>98,8</b>
18	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству	30,0	40,0	<b>29,6</b>	<b>99,6</b>



**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>2. Критерий комфортности условий предоставления услуг</b>					
		Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2
	детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»				
19	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
20	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	24,0	39,8	<b>29,3</b>	<b>93,1</b>
21	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
22	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,0	40,0	<b>29,8</b>	<b>99,8</b>
23	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	24,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>94,0</b>
24	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
25	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	30,0	39,2	<b>29,1</b>	<b>98,4</b>
26	ГАУ АО «Ивановский	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг					
		Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по критерию 2
	комплексный центр социального обслуживания населения»				
27	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
28	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>

Табл.3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3. Критерий доступности услуг для инвалидов					
		Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию 3
1	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	30,0	24,0	<b>30,0</b>	<b>84,0</b>
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	30,0	32,0	<b>29,3</b>	<b>91,3</b>
3	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	30,0	24,0	<b>30,0</b>	<b>84,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>3. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>					
		Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию 3
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	30,0	16,0	<b>29,6</b>	<b>75,6</b>
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	30,0	40,0	<b>28,9</b>	<b>98,9</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
7	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	12,0	8,0	<b>20,3</b>	<b>40,3</b>
8	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	24,0	24,0	<b>19,7</b>	<b>67,7</b>
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	24,0	24,0	<b>28,6</b>	<b>76,6</b>
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	0,0	8,0	<b>29,0</b>	<b>37,1</b>
11	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,0	40,0	<b>28,4</b>	<b>98,4</b>
12	ГАУ АО «Белогорский	12,0	16,0	<b>23,8</b>	<b>51,8</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>3. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>					
		Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию 3
	социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»				
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	30,0	24,0	<b>30,0</b>	<b>84,0</b>
14	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	12,0	24,0	<b>28,8</b>	<b>64,8</b>
15	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	6,0	16,0	<b>25,3</b>	<b>47,3</b>
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	18,0	24,0	<b>30,0</b>	<b>72,0</b>
17	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	12,0	16,0	<b>26,9</b>	<b>55,0</b>
18	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	12,0	8,0	<b>28,8</b>	<b>48,8</b>
19	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых	30,0	40,0	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>3. Критерий доступности услуг для инвалидов</b>					
		Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию 3
	и инвалидов»				
20	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	12,0	24,0	<b>28,5</b>	<b>64,5</b>
21	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	6,0	24,0	<b>30,0</b>	<b>60,0</b>
22	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,0	32,0	<b>29,3</b>	<b>91,3</b>
23	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	18,0	16,0	<b>30,0</b>	<b>64,0</b>
24	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	24,0	32,0	<b>29,6</b>	<b>85,6</b>
25	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	30,0	24,0	<b>28,5</b>	<b>82,5</b>
26	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	18,0	16,0	<b>28,2</b>	<b>62,2</b>
27	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	30,0	32,0	<b>30,0</b>	<b>92,0</b>
28	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	30,0	24,0	<b>29,0</b>	<b>83,0</b>

**Табл.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»**

<b>4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций</b>					
		Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию 4
1	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	39,7	39,7	<b>19,9</b>	<b>99,3</b>
3	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	39,7	39,5	<b>19,7</b>	<b>98,9</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
7	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	40,0	39,2	<b>16,6</b>	<b>95,8</b>
8	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	34,0	34,0	<b>16,4</b>	<b>84,4</b>
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и	39,2	39,2	<b>19,5</b>	<b>97,8</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций</b>					
		Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию 4
	Благовещенскому району				
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
11	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	38,9	40,0	<b>19,2</b>	<b>98,1</b>
12	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	39,8	39,8	<b>19,9</b>	<b>99,6</b>
14	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	39,4	39,5	<b>19,8</b>	<b>98,7</b>
15	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	38,6	38,6	<b>19,7</b>	<b>96,8</b>
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
17	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-	39,3	39,3	<b>19,3</b>	<b>98,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций</b>					
		Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию 4
	сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»				
18	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	37,9	39,0	<b>19,5</b>	<b>96,4</b>
19	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
20	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	39,9	39,6	<b>19,9</b>	<b>99,4</b>
21	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
22	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	40,0	39,9	<b>20,0</b>	<b>99,9</b>
23	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
24	ГАУ АО	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>



4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций					
		Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию 4
	«Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»				
25	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	39,2	39,3	<b>19,5</b>	<b>97,9</b>
26	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
27	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>
28	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	40,0	40,0	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>

Табл.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					
		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
1	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>					
		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
2	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	29,9	19,6	<b>49,9</b>	<b>99,5</b>
3	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
5	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	29,0	19,2	<b>48,5</b>	<b>96,8</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
7	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	30,0	18,9	<b>49,1</b>	<b>97,9</b>
8	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	25,9	17,0	<b>42,5</b>	<b>85,3</b>
9	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому району	29,1	19,6	<b>48,7</b>	<b>97,4</b>
10	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей	30,0	19,8	<b>50,0</b>	<b>99,8</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>					
		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
	«Радуга»				
11	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,0	19,8	<b>49,8</b>	<b>99,6</b>
12	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
13	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	28,3	19,9	<b>49,6</b>	<b>97,9</b>
14	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	29,7	19,7	<b>49,1</b>	<b>98,5</b>
15	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	28,9	19,7	<b>50,0</b>	<b>98,6</b>
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
17	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	29,5	20,0	<b>49,2</b>	<b>98,7</b>
18	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и	29,6	20,0	<b>49,4</b>	<b>99,0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b>					
		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
	сопровождения замещающих семей «Шанс»				
19	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
20	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	29,6	19,8	<b>49,9</b>	<b>99,4</b>
21	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
22	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,7	19,9	<b>50,0</b>	<b>99,7</b>
23	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
24	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
25	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	29,4	19,4	<b>49,1</b>	<b>97,9</b>
26	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,6	20,0	<b>50,0</b>	<b>99,6</b>

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					
		Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию 5
27	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
28	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	30,0	20,0	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>

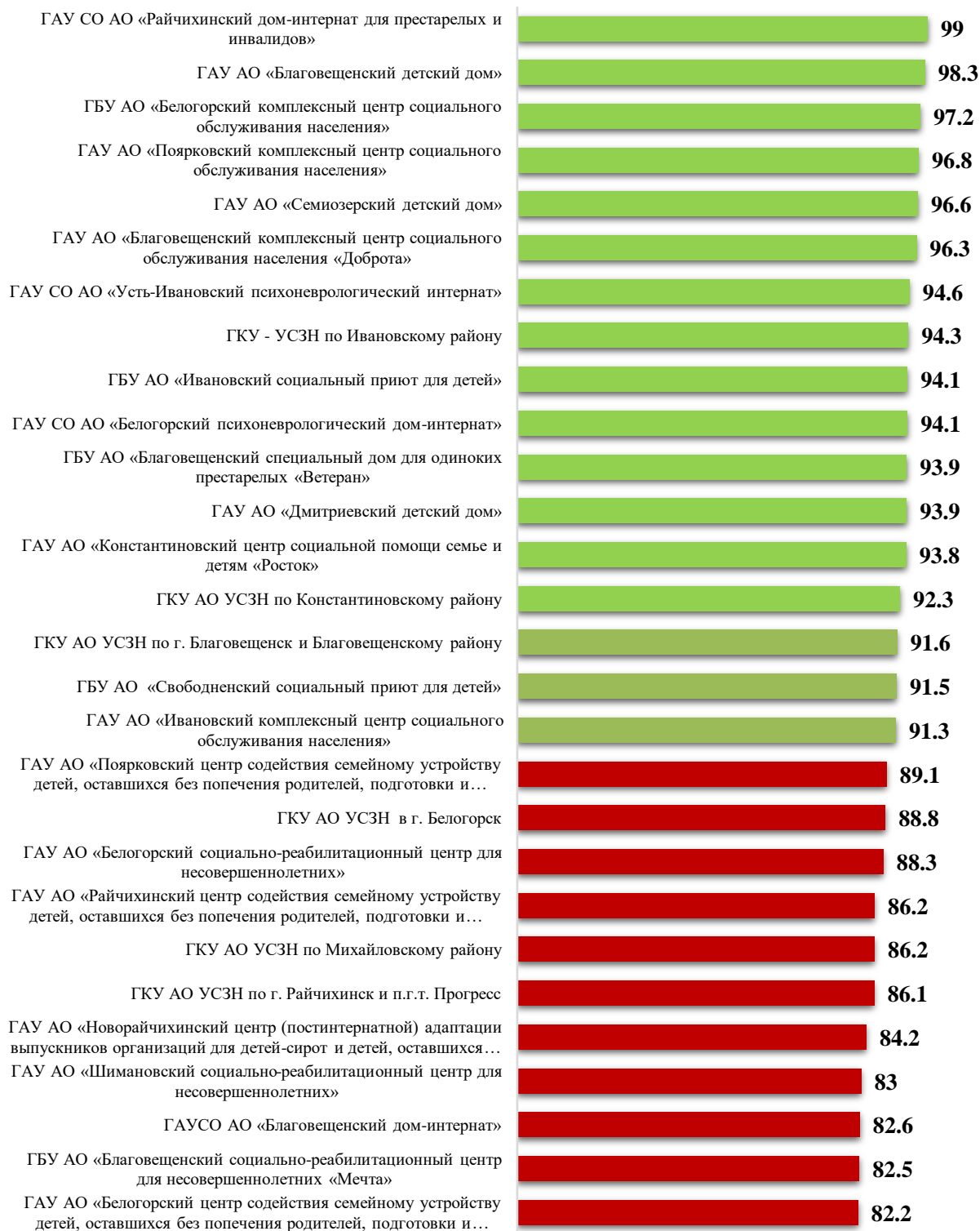
Табл.6. Общие рейтинговые баллы организаций социального обслуживания

№ в рейтинге	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>99,0</b>
2	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	<b>98,3</b>
3	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>97,2</b>
4	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>96,8</b>
5	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	<b>96,6</b>
6	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	<b>96,3</b>
7	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	<b>94,6</b>
8	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	<b>94,3</b>
9	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	<b>94,1</b>
10	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	<b>94,1</b>
11	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	<b>93,9</b>
12	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	<b>93,9</b>
13	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	<b>93,8</b>
14	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	<b>92,3</b>
15	ГКУ АО УСЗН по г. Благовещенск и Благовещенскому	<b>91,6</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

<b>№ в рейтинге</b>	<b>Учреждение</b>	<b>Рейтинговый балл</b>
	району	
16	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	<b>91,5</b>
17	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	<b>91,3</b>
18	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	<b>89,1</b>
19	ГКУ АО УСЗН в г. Белогорск	<b>88,8</b>
20	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	<b>88,3</b>
21	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	<b>86,2</b>
22	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	<b>86,2</b>
23	ГКУ АО УСЗН по г. Райчихинск и п.г.т. Прогресс	<b>86,1</b>
24	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	<b>84,2</b>
25	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	<b>83,0</b>
26	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	<b>82,6</b>
27	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	<b>82,5</b>
28	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	<b>82,2</b>

## Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»



**Рис.1. Общие рейтинговые баллы учреждений**

**Табл.7. Общие рейтинговые баллы социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	88,3
2	ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	83,0
3	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	82,5

**Табл.8. Общие рейтинговые баллы центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»	89,1
2	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Шанс»	86,2
3	ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»	84,2
4	ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»	82,2

**Табл.9. Общие рейтинговые баллы центров социальной помощи семье и детям**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»	93,8

**Табл.10. Общие рейтинговые баллы домов-интернатов**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
---	------------	------------------



**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,0
2	ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»	94,6
3	ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»	94,1
4	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	93,9
5	ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»	82,6

**Табл.11. Общие рейтинговые баллы комплексных центров социального обслуживания**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,2
2	ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,8
3	ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»	96,3
4	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,3

**Табл.12. Общие рейтинговые баллы Управлений социальной защиты населения**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	94,3
2	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	92,3
3	ГКУ АО УСЗН по г.Благовещенск и Благовещенскому району	91,6
4	ГКУ АО УСЗН в г.Белогорск	88,8
5	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	86,2
6	ГКУ АО УСЗН по г.Райчихинск и п.г.т.Прогресс	86,1

**Табл.13. Общие рейтинговые баллы детских домов и приютов**

№	Учреждение	Рейтинговый балл
1	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	98,3
2	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	96,6
3	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	94,1
4	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	93,9
5	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	91,5

### 2.3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания

№	Учреждение	Рекомендации экспертной группы	Рекомендации получателей услуг
1	ГКУ АО УСЗН в г.Белогорск	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить штат</li> <li>• Благоустроить помещения для приема</li> <li>• Наладить дистанционный документооборот</li> <li>• Пересмотреть размещение отделов по этажам</li> <li>• Доступность услуг по телефону и в электронном виде</li> <li>• Добавить комнату «Матери и ребенка»</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li><li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в организации наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li><li>• наличие сменных кресел-колясок;</li><li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li><li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li></ul>	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</li> </ul>	
2	<p>ГАУ СО АО «Белогорский психоневрологический дом-интернат»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>

		<p>Разместить на официальном сайте форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
3	<p>ГАУ АО «Белогорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить доступность для семей</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Обеспечить в организации следующие условия комфорта и доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>• доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг 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 сменных кресел-колясок;</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> </ul>	
4	ГБУ АО «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Снизить цены на медицинские услуги</li> <li>• Улучшить подъезды к центру</li> <li>• Расширить спектр услуг</li> </ul>

		<p>обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации информацию об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.</p> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможности получения консультации по оказываемым услугам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать туалеты на втором этаже</li> <li>• Расширить информационные стенды для граждан</li> <li>• Благоустроить зоны отдыха и ожидания</li> <li>• Благоустроить кабинет психолога</li> </ul>
5	<p>ГАУ АО «Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Повышение квалификации сотрудников</li> <li>• Дополнить возможность предоставления услуг на дому</li> </ul>

семей «Радуга»	<p>нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li><li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих</li></ul>	
----------------	--	--



		<p>государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в организации следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• наличие и доступность питьевой воды;</li><li>• наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li><li>• транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</li><li>• доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</li></ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг 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 санитарно-гигиенических помещений в организации;</li><li>• дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и</li></ul>	
--	--	---	--

		<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	
6	ГКУ АО УСЗН по г.Благовещенск и Благовещенскому району	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить штат</li> <li>• Доступность общественного транспорта до организации</li> <li>• Увеличить парковку</li> <li>• Добавить терминал талонов, очереди</li> <li>• Улучшить электронный документооборот</li> </ul>

		<p>предписаний.</p> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
7	<p>ГАУСО АО «Благовещенский дом-интернат»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить меню</li> <li>• Сделать ремонт: лифты, спортивные зоны.</li> <li>• Расширение и обновление автопарка</li> <li>• Сделать более комфортабельным проживание в комнатах</li> </ul>

		<p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
8	ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать ремонт здания и прилегающие к нему территории</li> <li>• Расширить штата бухгалтером и экономистом</li> <li>• Увеличить дни и часы приема</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li><li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li><li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;</li><li>• Информация о проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг</p>	
--	--	--	--

		<p>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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <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> </ul>	
9	ГАУ АО «Благовещенский детский дом»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>

		<p>предоставляет социальные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в организации возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	
10	<p>ГАУ АО «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличить мероприятия по укреплению материально-технической базы</li> <li>• Расширение и обновление автопарка</li> <li>• Расширение пакета услуг социального обслуживания, улучшение условий труда социальных работников, организация публичных мероприятий</li> <li>• Оснащение специально-оборудованных мест для инвалидов</li> <li>• Стимулирование благотворительной деятельности, разработка нетрадиционных видов социального обслуживания</li> <li>• Повышение качества обслуживания</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить информацию на стендах</li> <li>• Благоустроить зоны отдыха</li> <li>• Расширить базу медицинских услуг</li> <li>• Повысить квалификацию специалистов</li> <li>• Дополнить услугой "няня для особенных детей "; увеличение длительности пребывания детей до 6 часов, возможно за оплату</li> </ul>
11	ГБУ АО «Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»	<p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте организации раздел «Часто</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>



		<p>задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении наличие и доступность питьевой воды, доступность записи на получение услуги, возможность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>• наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение.</li> </ul>	
12	<p>ГАУ СО АО «Усть-Ивановский психоневрологический интернат»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Построить спортивные залы, установить спортивный инвентарь</li> <li>• Построить концертный зал</li> </ul>

		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы», возможности получения консультации по оказываемым услугам, обеспечение технической возможности выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
13	ГКУ - УСЗН по Ивановскому району	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить и обновить штат молодыми сотрудниками</li> <li>• Добавить электронную подачу документов, автоматизировать работу</li> <li>• Пересмотреть график работы, увеличить</li> <li>• Добавить кулер</li> <li>• Улучшить материально – техническое оснащение организации</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li><li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений;</li><li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li><li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul>	
--	--	--	--

		<p>Разместить на официальном сайте организации форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении наличие и доступность питьевой воды, доступность записи на получение услуги.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
14	ГБУ АО «Ивановский социальный приют для детей»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>

		<p>подразделений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте организации форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», возможность получения консультации по оказываемым услугам.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
15	ГАУ АО «Дмитриевский детский дом»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li> <li>• О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;</li> <li>• О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</li> <li>• О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• Информация о проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
16	ГАУ АО «Семиозерский детский дом»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновить (включить) список штатного расписания (добавить юриста)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
17	ГАУ АО «Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вернуть докарантийные мероприятия</li> <li>• Улучшить оснащение оборудованием</li> <li>• Улучшить материальную</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности), а также раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить внутри учреждения наличие и понятность навигации внутри организации.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <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>•</li> </ul>	<p>базу для предоставления услуг (тренажеры, пополнить современным оборудованием для реабилитации людей с инвалидностью, в том числе детей-инвалидов.</p>
18	ГКУ АО УСЗН по Константиновскому району	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить штат</li> <li>• Взаимодействовать со СМИ</li> <li>• Улучшить онлайн</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li><li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li><li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений;</li><li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li></ul>	<p>информацию</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Благоустроить помещения</li></ul>
--	--	---	---

		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Обеспечить в организации наличие и доступность питьевой воды. Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;</li> <li>• наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</li> </ul>	
19	<p>ГАУ АО «Константиновский центр социальной помощи семье и детям «Росток»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li> <li>• О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать зоны ожидания</li> <li>• Организовать комнаты для детей –инвалидов, «мать и дитя»</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li><li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации раздел</p>	
--	--	---	--

		<p>«Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможность получения консультации по оказываемым услугам.</p> <p>Обеспечить в организации доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>• возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	
20	ГКУ АО УСЗН по Михайловскому району	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличить количество приемных дней</li> </ul>

		<p>социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• Информация о проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация</li> </ul>	
--	--	---	--

		<p>предоставляет социальные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможность получения консультации по оказываемым услугам, возможность выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>Обеспечить в организации следующие условия комфорта и доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</li> <li>• транспортная доступность (возможность доехать до</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>• наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение.</li> </ul>	
21	<p>ГАУ АО «Поярковский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ввести дополнительно ставку инструктора по адаптивной физической культуре</li> <li>• расширить спектр услуг</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Обеспечить на официальном сайте техническую возможность выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
22	<p>ГАУ АО «Поярковский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Доверие»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить штат</li> </ul>



		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul> <p>Разместить на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> </ul>	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <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> </ul>	
23	ГКУ АО УСЗН по г.Райчихинск и п.г.т.Прогресс	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах;</li> <li>• О контактных телефонах;</li> <li>• О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пересмотреть график работы (суббота)</li> <li>• Добавить прямое взаимодействие со специалистами, без использования госуслуг и иных электронных способов.</li> <li>• Обустроить комфортные зоны ожидания</li> <li>• Улучшить транспортную доступность (остановка)</li> <li>• Провести ремонтные работы в учреждении (более удобные лестницы, табло с электронной очередью, навигацию),</li> <li>• Уменьшить перечень документооборота</li> <li>•</li> </ul>

		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li> </ul>	
--	--	---	--

		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия комфортности и доступности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>• наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>• доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> </ul>	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
24	ГАУ СО АО «Райчихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы» и форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Установить кондиционеры</li> <li>• Улучшить жилищные условия</li> </ul>
25	ГАУ АО «Райчихинский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Повышение квалификации сотрудников</li> <li>• Расширение направлений деятельности</li> </ul>

	<p>семей «Шанс»</p>	<p>нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li> <li>• О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;</li> <li>• О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможность получения</p>	
--	---------------------	--	--

		<p>консультации по оказываемым услугам.</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <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> </ul>	
26	<p>ГАУ АО «Новорайчихинский центр (постинтернатной) адаптации выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Маяк»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Благоустроить зоны ожидания</li> </ul>

		<p>социальных услуг по формам социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• о проведении независимой оценки качества.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О финансово-хозяйственной деятельности;</li> <li>• О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• о проведении независимой оценки качества.</li> </ul>	
--	--	---	--



		<p>Разместить на официальном интернет-сайте форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения и раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможности получения консультации по оказываемым услугам, возможность выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия для комфортного пребыванию посетителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие и доступность питьевой воды.</li> </ul> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>• наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <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> </ul>	
27	ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет рекомендаций</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li><li>• О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li><li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li><li>• О проведении независимой оценки качества.</li></ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li><li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li><li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li><li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li><li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального</li></ul>	
--	--	---	--

		<p>обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p> <p>Разместить на официальном интернет-сайте форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения и раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>• наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
28	<p>ГАУ АО «Шимановский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»</p>	<p>Разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;</li> <li>• Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;</li> <li>• О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;</li> <li>• О материально-техническом обеспечении предоставления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Финансирование учреждения</li> <li>• Расширение спектра услуг</li> <li>• Информирование граждан о предлагаемых услугах через, взаимодействие со СМИ</li> </ul>

		<p>социальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;</li> <li>• О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> <li>• о проведении независимой оценки качества;</li> <li>• о доступности записи на получение услуги.</li> </ul> <p>Разместить на официальном интернет-сайте организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• О структуре и органах управления организации социального обслуживания;</li> <li>• О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги;</li> <li>• О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>• Об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>• О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>Разместить на официальном интернет-сайте форму для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения и раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li><li>• специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li><li>• возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li><li>• помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;</li><li>• возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li></ul>	
--	--	--	--

## Приложение 1.

### АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания Стационарная / полустационарная / надомная формы обслуживания

<b>№ анкеты</b> (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата опроса	
Адрес учреждения	
Форма обслуживания	

#### Блок 1/Опрос получателей услуг

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке условий услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Департамента социального развития Амурской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

- 1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)**

---

---

---

- 2. 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 4)

- 3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен

- 4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о деятельности организации социального обслуживания?**

- 1) Да
- 2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6)

- 5. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

- 6. Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди: (показатель 2.2.1)**

- 1) не более 15 минут

- 2) от 15 до 18 минут
- 3) от 18 до 22 минут
- 4) более 22 минут

**7. Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора? (показатель 2.2.1)**

*ВОПРОС ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ, КРОМЕ ГКУ УСЗН*

- 1) не более 10 рабочих дней
- 2) от 10 до 12 рабочих дней
- 3) от 12 до 15 рабочих дней
- 4) более 15 рабочих дней

**8. Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.2)**

- 1) Да, своевременно или ранее установленного срока
- 2) Нет, не своевременно

**9. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**

<b>Критерий оценки</b>	<b>Удовлетворён</b>	<b>Не удовлетворен</b>
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	0
наличие и понятность навигации в помещении организации;	1	0
наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, санитарно-гигиенических помещений в организации;	1	0
удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;	1	0
транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);	1	0
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)	1	0

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

- 1) Да
- 2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 12)

**11. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

**13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

**14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

- 1) Да
- 2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16)

**15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия? (показатель 4.3.1)**

Дистанционные формы взаимодействия	Удовлетворён	Не удовлетворён
по телефону	1	0
по электронной почте	1	0
с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1	0

**16. Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не стал бы рекомендовать.

**17. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.



**18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

**19. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_

**20. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)**

- 1) Мужской
- 2) Женский.

**21. Возраст получателя услуг: \_\_\_\_\_ лет.**

**Блок 2/**  
**Бланк наблюдения**

<b>Фамилия эксперта</b> _____	
<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	
<b>Площадка (адрес)</b>	
<b>Дата обследования</b>	
<b>Форма обслуживания</b>	1. Стационарная 2. Полустационарная 3. Надомная
<b>Фамилия эксперта</b>	_____

**1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

	<b>Присутствует</b>	<b>Отсутствует</b>
1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	<b>1</b>	<b>0</b>
2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	<b>1</b>	<b>0</b>
3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	<b>1</b>	<b>0</b>
4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	<b>1</b>	<b>0</b>
5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);	<b>1</b>	<b>0</b>
6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений	<b>1</b>	<b>0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);		
7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	<b>1</b>	<b>0</b>
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	<b>1</b>	<b>0</b>
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	<b>1</b>	<b>0</b>
10) о финансово-хозяйственной деятельности;	<b>1</b>	<b>0</b>
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;		
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	<b>1</b>	<b>0</b>
12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;	<b>1</b>	<b>0</b>
13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с	<b>1</b>	<b>0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

законодательством Российской Федерации.	Российской		
---	------------	--	--

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_

**2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):**

	Присутствует	Отсутствует
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	1	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	1	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	0
5) санитарное состояние помещений организаций;	1	0
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);		
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	1	0

**Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):**

- 1) Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

**3. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):**

	Присутствует	Отсутствует
1) оборудование входных групп	1	0

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

пандусами/подъемными платформами;		
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	<b>1</b>	<b>0</b>
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	<b>1</b>	<b>0</b>
4) наличие сменных кресел-колясок;	<b>1</b>	<b>0</b>
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	<b>1</b>	<b>0</b>

**Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):**

- 1) Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов

**4. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

	<b>Присутствует</b>	<b>Отсутствует</b>
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Оценивается в бланке анализа сайта	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	0

**Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):**

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

---

- 1) Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

**5. Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Бланк анализа официального интернет-сайта организации социального обслуживания**

<b>Наименование сайта:</b>	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

**1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

	<b>Присутствует</b>	<b>Отсутствует</b>
1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;	<b>1</b>	<b>0</b>
2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	<b>1</b>	<b>0</b>
3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	<b>1</b>	<b>0</b>
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	<b>1</b>	<b>0</b>
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;	<b>1</b>	<b>0</b>
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	<b>1</b>	<b>0</b>
7) о структуре и об 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	<b>1</b>	<b>0</b>

**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

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»);	<b>1</b>	<b>0</b>
9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	<b>1</b>	<b>0</b>
10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	<b>1</b>	<b>0</b>
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; 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;	<b>1</b>	<b>0</b>
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации;	<b>1</b>	<b>0</b>



**Отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области»**

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;	<b>1</b>	<b>0</b>
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;	<b>1</b>	<b>0</b>
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	<b>1</b>	<b>0</b>
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	<b>1</b>	<b>0</b>
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	<b>1</b>	<b>0</b>
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	<b>1</b>	<b>0</b>
19) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	<b>1</b>	<b>0</b>

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_**

**2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

	<b>Присутствует</b>	<b>Отсутствует</b>
1) телефона,	<b>1</b>	<b>0</b>
2) электронной почты,	<b>1</b>	<b>0</b>
3) формы для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения,	<b>1</b>	<b>0</b>
4) раздела «Часто задаваемые вопросы»,	<b>1</b>	<b>0</b>
5) возможности получения консультации по оказываемым услугам,	<b>1</b>	<b>0</b>
6) обеспечение технической возможности выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	<b>1</b>	<b>0</b>

**Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):**

- 1) Отсутствуют - 0 баллов
- 2) Один дистанционный способ взаимодействия - 20 баллов
- 3) Два дистанционных способа взаимодействия - 40 баллов
- 4) Три дистанционных способа взаимодействия- 60 баллов
- 5) Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
- 6) Пять и более дистанционных способа взаимодействия- 100 баллов.

**3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

