

**ОТЧЕТ**  
**организации-оператора**  
**ООО «АС»**  
**об итогах исследования по сбору и обобщению информации**  
**о качестве условий оказания услуг организациями социального**  
**обслуживания Новосибирской области**

**Новосибирск, 2018**

## Содержание

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Программа исследования.....</b>	<b>4</b>
<b>Глава 2. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....</b>	<b>43</b>
<b>Глава 3. Анализ показателей по группам и подгруппам.....</b>	<b>44</b>
<b>Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров .....</b>	<b>93</b>
<b>Глава 5. Замечания и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки качества .....</b>	<b>97</b>
<b>Заключение.....</b>	<b>147</b>

## **Введение**

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и тех, которые оказываются учреждениями и организациями социальной сферы, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество предоставления социальных услуг вообще, повышен уровень практических возможностей организации, оказывающей социальные услуги населению, и, прежде всего, таких его категорий, как одинокие престарелые, как дети и подростки, оставшиеся без попечения родителей, и другие категории граждан, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей социальных услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается социальное учреждение. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

## **Глава 1. Программа исследования**

Социальная сфера и качество жизни являются публичными целями государства, региональных и ведомственных органов власти, достижение которых оценивается самим обществом. В связи с этим измерения качества основаны на мнениях, где достаточно сложно говорить о точности. Более качественными предполагаются оценки экспертов, т.е. квалифицированных аналитиков, однако полноценная экспертиза представляет собой более глубокое исследование. Вследствие этого используются мнения сообществ, выполняющих в том числе функции экспертов, но не являющиеся ими в профессиональном смысле слова.

В различных отраслях экономики, в том числе и в социальной сфере, проводится мониторинг и рассчитываются рейтинги, информация по которым находится в открытом доступе. Такая деятельность в принципе стала возможной с появлением информационных технологий и уменьшения информационной асимметрии.

В настоящее время очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, что находит выражение в разработке более унифицированных стандартов и механизмов оценки эффективности работы на уровне отдельных работников и учреждений в целом. В той модели социальной политики и социального обслуживания, которая развивается в России сегодня, значение оценки необычайно быстро возрастает, причем, все большая роль отводится получателям услуг, их мнению и влиянию на развитие социального обслуживания. Немаловажным также является и оценка деятельности учреждений социальной сферы общественными организациями и движениями, получающими в современном российском обществе все большую значимость. Система оценки качества предоставления социальных услуг становится инструментом управления

государственными (муниципальными) и негосударственными организациями<sup>1</sup>.

Основной целью оказания услуг является проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями согласно перечню организаций, утвержденному Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Новосибирской области в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Реализация поставленной цели осуществляется путем решения следующих задач:

1) Проведение социологических опросов получателей социальных услуг осуществляется посредством анкетирования и телефонного опроса по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями;

2) Проведение анализа официальных сайтов организаций на соответствие размещенной информации о деятельности этих организаций перечню информации и требованиям к ней, установленными: статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»

---

<sup>1</sup> Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред.: Н. В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М. : Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – С. 35.

3) Проведение мониторинга условий оказания услуг, который включает оценку:

- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг;
- обеспечения комфортных условий предоставления социальных услуг; оборудования территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими получателями услуг.

4) Разработка и согласование графика очного анкетирования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

5) Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

6) Соблюдение корректного поведения в отношении получателей социальных услуг и работников учреждений при сборе информации и проведении социологических опросов.

7) Сбор статистических данных.

8) Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

9) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

10) Предоставление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в Общественный совет в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета, презентации.

11) Построение рейтинга оцениваемых организаций социального обслуживания.

12) Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Новосибирской области.

## **Методики и инструментарий сбора первичной информации**

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

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

### **Организационный этап**

На организационном этапе Общественный совет определяет:

- перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки и формирования рейтингов в текущем периоде;
- показатели качества работы организаций социального обслуживания;
- методы сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Перечень организаций социального обслуживания формируются в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

- типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);
- видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;
- видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
- категорий получателей социальных услуг.

Исходя из технического задания в текущем, 2018 году, общественным советом при Министерстве труда и социального развития



Новосибирской области определены следующие учреждения социального обслуживания.

Перечень организаций, в отношении которых проводится сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году

№	Наименование организации социального обслуживания
1.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»
2.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
3.	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)
4.	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
5.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
6.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»
7.	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»
8.	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»
9.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
10.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
11.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
12.	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»
13.	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»
14.	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»
15.	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»
16.	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»
17.	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»
18.	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»
19.	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»
20.	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
21.	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
22.	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»
23.	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»
24.	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»
25.	МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»
26.	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
27.	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»
28.	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
29.	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»
30.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»

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

**Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – клиентов государственных учреждений, предоставляющих социальные услуги.** При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, получающих услуги в государственных учреждениях социального обслуживания. Расчет выборки производится, исходя из формы обслуживания – стационарной и полустационарной.

**Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, и адреса поиска сайтов учреждений**

В опросе респондентов приняли участие 1 384 человека, заполнившие анкеты (опросники). Респондентами явились целевые группы – получатели социальных услуг в стационарной форме, полустационарной и надомной форме, а также (в отдельных случаях) родственники получателей услуг, родители детей, получателей социальных услуг, лиц, их замещающих, опекуны получателей социальных услуг.

Анализ сайтов учреждений на предмет соответствия требованиям, установленным нормативными актами, произведен по следующим поисковым адресам.

Наименование организации социального обслуживания	Строка поиска
ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	<a href="http://ndvnso.ru/">http://ndvnso.ru/</a>
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	<a href="http://www.nogc.narod.ru/">http://www.nogc.narod.ru/</a>
ГАУ СО НСО «Областной комплексный	<a href="http://xn----7sbbaljahj0e4c.xn--">http://xn----7sbbaljahj0e4c.xn--</a>

центр социальной реабилитации «Надежда»	<a href="#">plai/отображается</a>
ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	<a href="http://center-ai.ru/">http://center-ai.ru/</a>
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	<a href="http://ocpd.nsk.ru/">http://ocpd.nsk.ru/</a>
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	<a href="http://odm-nsk.ru/">http://odm-nsk.ru/</a>
ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	<a href="http://dvnsn.ru/">http://dvnsn.ru/</a>
ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	<a href="http://www.victoria-nsk.ru/">http://www.victoria-nsk.ru/</a>
ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	<a href="https://raduga.nsk.socinfo.ru/">https://raduga.nsk.socinfo.ru/</a>
ГБУ СО НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	<a href="http://snegiri.hop.ru">snegiri.hop.ru</a>
ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	<a href="http://dom-internat.ru/">http://dom-internat.ru/</a>
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	<a href="http://kpinso.ru/">http://kpinso.ru/</a>
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	<a href="http://chul-in.ru/">http://chul-in.ru/</a>
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	<a href="http://chukcson.ucoz.ru/">http://chukcson.ucoz.ru/</a>
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	<a href="https://tpni.nsk.socinfo.ru">https://tpni.nsk.socinfo.ru</a>
МКУ Тогучинского района «Социально-	<a href="http://radugatog.nso.ru/">http://radugatog.nso.ru/</a>

реабилитационный центр для несовершеннолетних»	
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	<a href="http://kcon.toguchin.org/">http://kcon.toguchin.org/</a>
ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	<a href="http://ddnso.ru/">http://ddnso.ru/</a>
ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	<a href="https://bpni.nsk.socinfo.ru/?copylenco=main">https://bpni.nsk.socinfo.ru/?copylenco=main</a>
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	<a href="http://upninso.ru/">http://upninso.ru/</a>
ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	<a href="https://www.nso.ru/">https://www.nso.ru/</a>
ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	<a href="http://бпвт.рф/">http://бпвт.рф/</a>
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	<a href="http://suzunkcon.nso.ru/">http://suzunkcon.nso.ru/</a>
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	<a href="http://suzmiloserdie.nso.ru/">http://suzmiloserdie.nso.ru/</a>
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	<a href="https://zpmi.nsk.socinfo.ru/">https://zpmi.nsk.socinfo.ru/</a>
ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	<a href="http://vita-msl.ru/">http://vita-msl.ru/</a>
МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	<a href="http://srckochenevo.ru/">http://srckochenevo.ru/</a>
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского	<a href="http://kconkochenevo.ru/">http://kconkochenevo.ru/</a>

района Новосибирской области»	
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	<a href="http://mzaliv.ru/">http://mzaliv.ru/</a>
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	<a href="http://окцсаг.пф/">http://окцсаг.пф/</a> <a href="http://xn--80agtpq3a.xn--p1ai/">http://xn--80agtpq3a.xn--p1ai/</a>

Независимая оценка проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учетом типов организаций и форм социального обслуживания. Дополнительных критериев и показателей в 2018 году общественный совет при Министерстве труда и социального развития Новосибирской области не утверждал.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений социального обслуживания Новосибирской области деятельностью учреждений социального обслуживания Новосибирской области в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность промежутком времени ожидания предоставления социальной услуги;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия

- удовлетворенность организационными условиями оказания услуг;

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Для стандартизации прямых оценок получателей услуг используется система вторичных расчетных показателей.

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

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

$K_{yi} = 0 >$  - в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю.  $K_{yi}$ , равное 100 – говорит о том,

что получатели социальных услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = <0$  – в общественном мнении получателей социальных услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило, что они не удовлетворены практическими результатами работы учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю.  $K_{yi} = -100$  – говорит о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом по конкретному показателю.

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

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

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

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

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

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

телефона;

электронной почты;

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

раздела "Часто задаваемые вопросы";

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

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

## **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

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

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

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

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

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).



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

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

### **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

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

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

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

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

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

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

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

### **Аналитический этап**

На аналитическом этапе организация-оператор проводит анализ документов (актов), предоставленных экспертными комиссиями. Данный анализ направлен на:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей (рассматриваются результаты проведенного исследования с результатами исследования предыдущего года, если таковые имеются);

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

б) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания в баллах и формирование рейтинга.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

Каждой организации социального обслуживания, вошедшей в Перечень организаций для проведения независимой оценки, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы в баллах. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

### **Методика расчета показателей качества работы учреждений социальной сферы**

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

### **Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг**

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

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации 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 общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

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

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

Таблица 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
						в

		я				баллах
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными и требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов		
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
			социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;					
	- электронной почты;		- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством,	доля получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	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)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в	0-100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100 %</b>		% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		<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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;						
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие одного условия			
- наличие и доступность санитарно-	- наличие двух условий	20 баллов				

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
			гигиенических помещений;			
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительно	- шесть и более условий	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			й власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	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
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	помещений с учетом доступности для инвалидов:		в ее помещениях:			
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
	другими:		получать услуги наравне с другими:	услуги наравне с другими		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводч ика);		- возможность предоставлени я инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводч ика (тифлосурдопе реводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для		- наличие альтернативно й версии официального сайта организации в	- наличие трех условий	60 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	инвалидов по зрению;		сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	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

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих их	0-100 баллов	100 баллов



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	общего числа опрошенных получателей услуг).		их непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	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	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

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			по оказываемым 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 родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	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
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Знач и- мост ь пока- зател	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие	
			- наличием и понятностью навигации внутри организации;				общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
			- графиком работы организации				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1.Удовлетв оренность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенн ых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0- 100 баллов	100 баллов	
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>	

### **Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества**

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

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

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

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

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

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

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

*По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»*

–  $\Pi_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2,$$

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

–  $\Pi_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1},$$

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

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

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

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

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

*По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

–  $P_1^2$  – значение показателя 2.1:

$$P_1^2 = p_{2.1.1},$$

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

–  $\Pi_2^2$  – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi_2^2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi_2^2 = \Pi_{2.2.2};$$

–  $\Pi_3^2$  – значение показателя 2.3:

$$\Pi_3^2 = \Pi_{2.3.1},$$

количество получателей услуг, удовлетворенных  
комфортностью предоставления услуг

$$\text{где } \Pi_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

*По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

–  $\Pi_1^3$  – значение показателя 3.1:

$$\Pi_1^3 = \Pi_{3.1.1},$$

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

–  $\Pi_2^3$  – значение показателя 3.2:

$$\Pi_2^3 = \Pi_{3.2.1},$$

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

–  $\Pi_3^3$  – значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.3},$$

где  $\Pi_{3.3.3} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

*По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»*

–  $\Pi_1^4$  – значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1},$$

где  $\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_2^4$  – значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1},$$

где  $\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^4$  – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1},$$

где  $\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

–  $\Pi_1^5$  – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

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



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

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

–  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

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

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

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

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

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

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

$\Pi_i^m$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;

$a_i^m$  – значимость показателя.

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

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

где  $n$  – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;

$N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

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

$K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;

$b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.

## **Глава 2. Нормативное сопровождение исследования**

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

3. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

### **Глава 3.1. Анализ показателей по группам и подгруппам (Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки)**

Исследование проведено в 30 учреждениях, оказывающих услуги социального обслуживания населения. Из них 2 дома ветеранов, 1 геронтологический центр; 1 комплексный центр социальной реабилитации; 1 комплексный центр социальной адаптации; 3 центра социальной помощи семье и детям; 6 учреждений являются комплексными центрами социального обслуживания населения, в том числе комплексный социально-оздоровительный центр; 4 социально-реабилитационных центра для несовершеннолетних; 6 психоневрологических интерната; 2 дома милосердия; 1 специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов; 1 детский дом-интернат для умственно отсталых детей; 1 реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития); 1 пансионат ветеранов труда.

В процессе проведения сбора и анализа данных принимали участие члены общественных советов: Шкробнев Владимир Васильевич – член общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Новосибирской области – в выезде в «Завьяловский психоневрологический интернат»; а также Панин Павел Станиславович – член общественного совета при министерстве труда и социального развития Новосибирской области – принимал участие в выезде в ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда».

Результаты были рассчитаны согласно представленной методике расчетов.

#### **1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

**1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	30
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	30
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	30
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	30
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	30
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	30
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	30
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр	100	100	30

	для несовершеннолетних «Снегири»			
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	30
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	30
16	МКУ Тогучинского района «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних»	80	80	24
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	100	100	30
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	30
19	ГАУССО НСО	100	100	30

	«Болотнинский психоневрологический интернат»			
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУССО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	30
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	80	80	24
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	30
26	ГАУССО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской	100	100	30

	залив»			
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	30
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	30
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	30
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	30
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	30
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100	100	30



	«Виктория»			
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	30
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	30
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	30
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	30
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	30
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и	100	100	30

	инвалидов»			
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	30
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	30
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	30
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	30
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
28	МКУ «Комплексный центр социального	100	100	30

	обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»			
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	30
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	30

**1.3 Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	40
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	83,33	83,33	33,3
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	40
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	40
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье	100	100	40

	и детям «Семья»			
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	40
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	40
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	90,0	90,0	36
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	40
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	90,0	90,0	36
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	91,66	91,66	36,7
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	40
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,77	96,77	38,7
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	40
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	40
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр	72,22	72,22	28,9

	для несовершеннолетних»			
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	90,32	90,32	36.1
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	40
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	40
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	40
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	40
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	40
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	95,0	95,0	38
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	92,31	92,31	36,9
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	40
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-	100	100	40

	оздоровительный центр»			
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	91,66	91,66	36,7
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	90,0	90,0	36
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	66,67	66,67	26,7

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

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	30
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации»	100	100	30

	«Надежда»			
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	30
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	30
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	30
8	ГБУ НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	30
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	30
10	ГБУ СО НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	30
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской	100	100	30

	области»			
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	30
16	МКУ Тогучинского района «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	30
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	100	100	30
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	30
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	30
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	30
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	30



24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	30
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	30
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	30

## 2.2. Показатель «Время ожидания предоставления услуги»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	40
2	ГАУСО НСО «Новосибирский	100	100	40

	областной геронтологический центр»			
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	40
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	40
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	40
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	40
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	40
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	40
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	40
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	40
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	40
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	40
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	40
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром	100	100	40

	социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»			
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	40
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	40
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	100	100	40
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	40
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	40
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	40
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	40
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	40

23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	40
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	40
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	40
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально- оздоровительный центр»	100	100	40
27	МКУ «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	40
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	40

**2.3. Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных  
комфортностью предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости
-------	-------------------------	------------------------	-----------------------	--

				критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	70,0	70,0	21
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	88,89	88,89	26,7
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	30
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	71,43	71,43	21,4
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	92,86	92,86	27,9
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	30
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	30
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	80,0	80,0	24
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	30
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский	66,66	66,66	19,9

	специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»			
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	30
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	30
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	30
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	96,77	96,77	29
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	30
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	30
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	100	100	30

	возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)			
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	85,0	85,0	30
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	27,9
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	20,0	20,0	6
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	91,66	91,66	27,5
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	90,0	90,0	27
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	81,81	81,81	24,5

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	80	80	24
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	80	80	24
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	30
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	80	80	24
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	30
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	30
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	60	60	18
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	40	40	12



11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	40	40	12
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	80	80	24
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20	20	6
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	40	40	12
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	80	80	24
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический	100	100	30

	интернат»			
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	80	80	24
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	20	20	6
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	40	40	12
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	80	80	24
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально- оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	40	40	12
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	60	60	18
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	80	80	24

30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	80	80	24
----	---	----	----	----

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	80	80	32
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	60	60	24
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	80	80	32
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	80	80	32
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	60	60	24
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	80	80	32
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	80	80	32
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	80	80	32

9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	80	80	32
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	60	60	24
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	60	60	24
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	80	80	32
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	80	32
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	40
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	40
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	60	60	24
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	60	60	24

18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	40
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	80	80	32
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	80	80	32
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	80	80	32
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	40
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	80	80	32
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	40
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	40
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	40
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	80	80	32
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района»	80	80	32

	Новосибирской области»			
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	80	80	32
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	40

### 3.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	83,33	83,33	24,9
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	90,9	90,9	27,3
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	80,95	80,95	24,3
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	90,9	90,9	27,3
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	42,86	42,86	12,9
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов»	100	100	30

	Новосибирской области»			
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	90,0	90,0	27
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	30
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	90,0	90,0	27
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	91,66	91,66	27,5
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	30
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	70,0	70,0	21
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	30
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения	96,77	96,77	29,0

	со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»			
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	30
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	30
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	90,0	90,0	27
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	90,0	90,0	27
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	75,0	75,0	22,5
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	85,71	85,71	25,7
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района	100	100	30



	Новосибирской области»			
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	30
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	90,9	90,9	27,3

#### **4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

**4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	40
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	40
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации»	83,33	83,33	33,3

	«Надежда»			
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	71,43	71,43	28,6
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	72,72	72,72	29,1
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	40
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	40
8	ГБУ НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	40
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	70	70	28
10	ГБУ СО НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	40
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	75,0	75,0	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	40
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	96,77	96,77	40
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской	100	100	40

	области»			
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	40
16	МКУ Тогучинского района «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	40
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	96,77	96,77	38,7
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	40
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	40
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	40
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	40
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	40
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	60,0	60,0	24,0

24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	40
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	37,8
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	40
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	40
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	40

**4.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	--

1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	40
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	83,33	83,33	33,3
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	40
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	71,43	71,43	28,6
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	72,72	72,72	29,1
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	40
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	40
8	ГБУ НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	40
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	70	70	28
10	ГБУ СО НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	40
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	75,0	75,0	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	40
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых	96,77	96,77	40

	и инвалидов»			
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	40
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	40
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	40
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	96,77	96,77	38,7
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	40
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	40
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	40
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного	100	100	40

	и физического развития)			
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	40
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	60,0	60,0	24,0
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	40
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	37,8
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	40
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	40
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	40
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	40

**4.3. Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	20
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	83,33	83,33	16,6
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	20
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	71,43	71,43	14,3
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	72,72	72,72	14,5
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	20
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	20
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	20
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	70,0	70,0	14
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	20
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	75,0	75,0	15



12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	20
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом- интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	20
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	20
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	20
16	МКУ Тогучинского района «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,77	96,77	20
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	96,77	96,77	19,4
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	20
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	20
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический	100	100	20

	интернат»			
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	20
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	20
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	60,0	60,0	12,0
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	20
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	18,5
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально- оздоровительный центр»	100	100	20
27	МКУ «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	20
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	20
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	20
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100	100	20

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**5.1. Показатель** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	100	100	30
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	30
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	30
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	30
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	30
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100	100	30
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	40,0	40,0	12
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	30
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	30

10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	30
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	30
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	30
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	30
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	30
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	30
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	83,33	83,33	30
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	93,55	93,55	28,1
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно	100	100	30

	отсталых детей»			
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	30
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	30
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	30
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	100	100	30
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	80,0	80,0	24
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	30
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100	100	30
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально- оздоровительный центр»	100	100	30
27	МКУ «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	90,0	90,0	30
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	30

29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	30
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	72,72	72,72	21,8

**5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	69,23	69,23	13,8
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	20
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	20
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	20
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	20
6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	92,86	92,86	18,6
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	20

8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	20
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	20
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	20
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	20
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	20
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	20
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	20
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	20
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	20
17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром	100	100	20

	социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»			
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	20
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	20
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	20
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	20
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	90	90	18
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	20
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	20
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	18,6
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	20
27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района	100	100	20



	Новосибирской области»			
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	20
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	20
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	72,72	72,72	14,5

**5.3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»**

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	69,23	69,23	34,6
2	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100	100	50
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100	100	50
4	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100	100	50
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100	100	50

6	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	92,86	92,86	46,4
7	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100	100	50
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100	100	50
9	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100	100	50
10	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100	100	50
11	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100	100	50
12	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100	100	50
13	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	50
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100	100	50
15	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100	100	50
16	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	50

17	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	100	100	50
18	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	50
19	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100	100	50
20	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100	100	50
21	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	100	100	50
22	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	90	90	45
23	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	50
24	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100	100	50
25	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	92,86	92,86	46,4
26	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально- оздоровительный центр»	100	100	50

27	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	100	100	50
28	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	100	100	50
29	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100	100	50
30	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	72,72	72,72	36,4

**Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров  
(Рейтинг организаций социального обслуживания)**

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений, подведомственных Министерству труда и социального развития Новосибирской области.

№ п/п	Наименование учреждения	Суммарное значение показателей	Суммарное значение параметров	Место в рейтинге
1	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100	100	1
2	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	99,38	99,38	2
3	ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,1	99,1	3
4	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	98,8	98,8	4
5	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	98,8	98,8	4
6	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	97,9	97,9	5
7	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	97,75	97,75	6
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	97,55	97,55	7

9	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	97,45	97,45	8
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	97,3	97,3	9
11	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,52	96,52	10
12	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	96,5	96,5	11
13	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	96,5	96,5	11
14	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»	95,8	95,8	12
15	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	95,66	95,66	13
16	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	94,75	94,75	14
17	ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	93,65	93,65	15

18	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	93,42	93,42	16
19	ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	93,4	93,4	17
20	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	93,06	93,06	18
21	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	92,82	92,82	19
22	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»	92,7	92,7	20
23	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	92,4	92,4	21
24	ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	91,96	91,96	22
25	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	91,3	91,3	23
26	МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»	91,3	91,3	24
27	МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	90,58	90,58	24
28	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	90,5	90,5	25
29	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр	86,75	86,75	26

	социальной адаптации граждан»			
30	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	85,58	85,58	27



## **Глава 5. Замечания и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания с учетом критериев независимой оценки качества**

Провести работу по устранению следующих недостатков учреждениям по обозначенным показателям

### **1. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»**

#### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

#### ***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

#### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **2. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**3. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

Нет иного дистанционного способа взаимодействия

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

#### **4. ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **5. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»**

### **1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

### **2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

### **3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

### **4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

### **5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **6. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»**

### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

### ***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**7. ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)

Отсутствует информация 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

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются



**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**8. ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **9. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **10. ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»**

***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам

социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

## **11. ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **12. ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах



### **13. ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

#### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

#### ***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

#### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

#### ***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**14. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

Нет альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **15. ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**16. МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация 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")

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

### ***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

### ***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## ***17. МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»***

### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет сменных кресел колясок

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах



## **18. ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)

Отсутствует информация о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

Нет альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

### ***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **19. ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация 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;

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **20. ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную

плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **21. ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)**

### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **22. ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**23. МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)



Отсутствует информация о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация 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")

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. *Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

**3. *Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**24. МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация 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")

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Не имеются

***25. ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»***

***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **26. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Не имеются

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

**27. МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием

наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)

о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

**28. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**



Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Отсутствует информация 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 наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии)

Отсутствует информация о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация 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

Отсутствует информация 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

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

**3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов(Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Не имеются

## **29. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»**

### ***1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)***

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

Отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)

Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

### ***2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг***

Не имеются

### ***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)»)

Нет сменных кресел колясок (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)»)

**4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

Не имеются

**5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

### **30. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»**

**1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

Отсутствует информация о попечительском совете организации социального обслуживания

**2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Не имеются

***3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов***

Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

***4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)***

Не имеются

***5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг***

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах

## **Выписки и пожелания из анкет**

**МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» -**

- хочется, чтобы был логопед;
- поставить компьютер. Приобрести спорт инвентарь;
- нужно пандус.

**ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

- увеличить количество услуг по иппотерапии сверх стандарта;
- закончить благоустройство фонтана на территории проживания;
- увеличить количество занятий психолога, дефектолога, логопеда сверх стандарта;
- увеличить количество уроков логопеда, дефектолога, психолога, больше, чем в стандартах;
- достроить бассейн;
- благодарна директору и всему персоналу.

**МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»**

- нет футбольного поля; нет волейбольной сетки.

**ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»**

- необходимы воспитатели, желающие действительно заниматься с детьми.

**МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

- ничего, все идеально;
- чтобы почаще отпускали на качели;
- чтобы отпускали гулять на качели;
- ничего, кроме большой площадки.

### **ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»**

- хотелось бы, чтобы приняли на работу спортивного инструктора;
- ходить в походы, заниматься в тренажерном зале;
- хочется ходить в походы, заниматься спортом, выезжать на различные мероприятия;
- в данный момент все устраивает;
- чтобы чаще дискотеки проводились.

### **ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»**

- больше спортивных мероприятий и самодеятельности;
- мы хотели бы, чтобы построили магазин внутри корпуса, как раньше;
- желаем дальнейшего благополучия;
- желаем спортивный зал;
- посещать театр.

### **ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»**

- очень хочется, чтобы вывозили как можно чаще на экскурсии в музеи, в картинную галерею;
- хотелось бы побыть в Новосибирском зоопарке, в цирке;
- я хочу два раза в год ездить в цирк;
- меня все устраивает.

### **ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»**

- поставить турник.

### **ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»**

- хотелось бы разнообразия в питании;
- все устраивает, нормально, очень хорошо жить, самый чистый интернат;
- улучшить питание.

### **ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»**

- подъемник с 1 этажа на 2 этаж;
- нужен лифт;
- не мешает иметь физио-кабинет;
- нет удобства для летних кружков;
- в душевой прикрепить поручни и отремонтировать душевые;
- хочу выразить благодарность за все.

**ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»**

- открыть библиотеку на первом этаже.

**ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»**

- не имею никаких претензий;
- нет зала для занятия спортом;
- желательно иметь магазины;
- открыть магазин(буфет);
- чтобы был врач; нужен магазин;
- в клубе желательно оборудовать для маломобильных людей подъем на сцену.

**ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»**

- **необходимы** парикмахерская; тренажерный зал; спортивное оборудование, бассейн; спортивный зал, музыка;
- мало цветов на улице;
- одежду в комнату.

**МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

- увеличить курс реабилитации; желаю, чтобы столь необходимый центр мог в ближайшее время переехать в более просторное и современное здание, где



при отключении отопления дети и персонал не будут замерзать. Где смогут помогать большому количеству желающих.

### **ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»**

- для незрячих нет условий; нужны поручни; желательно, чтобы было здесь круглосуточное пребывание хотя бы не 5-7 дней; лавочки во дворе; побольше музыкально-творческих встреч;
- спортивные тренажеры на территории установить на свежем воздухе.

### **ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»**

- купить большой телевизор;
- увеличить кол-во лавочек на территории;
- организовать дискотеки с диджеем;
- хорошо бы, чтобы был транспорт у учреждения для групповых поездок в театры, зоопарк, музеи и тд;
- оборудовать больше комнат с туалетом;
- установить еще одну беседку на территории.

### **ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»**

- организовать мероприятия;
- необходимо увеличить место для хранения вещей.

### **МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»**

- чтобы отделение дневного пребывания работало всегда.

### **ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**- нужен лифт, но скоро сделают;

- я нуждаюсь в сопроводительном лице, т.к. слеп;
- побольше развлекательных поездок.

**МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» - нет пандуса.**

**ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»**

- переустройство пандуса;
- приобрести физиоаппараты,
- принять на работу специалиста по физиотерапии.
- оборудовать соляную пещеру, приобрести физиоаппаратуру;
- необходима инженерная проработка вопроса улучшения вентиляции.
- Расширить меню для диабетиков;
- сделать новый доступный пандус на крыльце;
- хотим поехать в паломническую поездку в Ложок на святой источник.
- В ходе реставрации часовни открыть церковь со службой священников.

## Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными **Министерству труда и социального развития Новосибирской области**. Средний балл по отрасли составляет 94,64.

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

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

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных **Министерству труда и социального развития Новосибирской области**.