

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	7
Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социальной защиты.....	30
Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной защиты (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям.....	39
Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров	189
Рекомендации по устранению недостатков.....	203
Заключение.....	204

Введение

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

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

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка

качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере социального обслуживания - приказами Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

Глава 1. Программа исследования

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

Термины и определения:

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

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

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

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

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

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

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

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

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

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

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

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

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

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

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

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

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

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

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»; Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от

31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

- 1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.
- 2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

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

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

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

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

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

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

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

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

Методики и инструментарий сбора первичной информации

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

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;

- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

Организационный этап

Перечень организаций социального обслуживания Краснодарского края формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве труда и социального развития Краснодарского края.

Исходя из технического задания в текущем, 2022 году, определены организации социальной защиты, указанные в таблице. Объем выборки составляет 37322 респондентов. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, на бумажных носителях, планшетах в формате офф-лайн, так и онн-лайн, с использованием интернет-ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте организации.

Перечень организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование организации
Организации социального обслуживания Краснодарского края	
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района» 354002, города-курорта Сочи, ул. Грибоедова, 17, тел./факс 8(862-2) 62-31-88
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района» 354200, города-курорта Сочи, ул. Партизанская, 6, тел./факс 8(862-2) 70-07-24
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района» 354000, города-курорта Сочи, ул. Конституции, 28, тел./факс 8(862-2) 64-32-04
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района» 354340, города-курорта Сочи, ул. Ульянова, 116, тел./факс 8(862-2) 40-16-46
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН» 352800, г. Туапсе, ул. Коммунистическая, 18, тел./факс 8(861-67) 2-42-52
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН» 352630, г. Белореченск, ул. Интернациональная, д. 245, тел./факс 8(861-55) 2-29-38
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН» 353200, ст. Динская, ул. Шевченко, д. 27,

133.	ГКУ СО КК «Каневской РЦ» 353730, Каневской район, ст. Каневская, ул. Октябрьская, д. 83, тел./факс 8(861-64) 7-38-55
134.	ГКУ СО КК «Кореновский РЦ» 353180, г. Кореновск, ул. Красная, д. 77, тел./факс 8(861-42) 4-20-08
135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ» 352430, г. Курганинск, 76 квартал, д. 42, тел./факс 8(861-47) 2-55-03
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ» 352630, г. Белореченск, ул. Толстого, д. 51, тел./факс 8(960-47)21131
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ» 352571, Мостовский район, пос. Мостовской, ул. Буденного, д. 177, тел./факс 8(861-92) 5-50-12
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ» 353680, г. Ейск, ул. Коммунаров, д. 4, тел./факс 8(861-32) 2-36-62, 2-57-94
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ» 353380, г. Крымск, ул. Троицкая, д. 149, тел./факс 8(861-31) 4-39-67
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ» 352241, г. Новокубанск, пер. Заводской, д. 3, тел./факс 8(861-95)4-57-67
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ» 352190, г. Гулькевичи, ул. Привокзальная, д. 59, тел./факс 8(861-60) 5-03-43
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ» 353620, Щербиновский район, ст.Старощербиновская ул. Первомайская, д. 74, тел./факс 8(861-51) 4-47-16
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ» 353740, ст. Ленинградская, ул. Ленина, д. 51, тел./факс 8(861-45) 7-10-39
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ» (352290, ст. Отрадная, ул. Первомайская, д. 73а) тел./факс 8(861-44) 3-52-27
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ» 352080, ст. Крыловская, ул. Халтурина, д. 37, тел./факс 8(861-61) 3-13-05
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ» 352430, г. Курганинск, ул. Комсомольская, д. 95, тел./факс 8(861-47) 2-40-53
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ» 352700, г. Тимашевск, ул. Пролетарская, д. 120, тел./факс 8(861-30) 4-06-59
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ» 353300, Абинский район, пос. Ахтырский, ул. Гагарина, д. 74, тел./факс 8(861-50) 3-40-23
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ» 352923, г. Армавир, ул. Новороссийская, д. 145, тел./факс 8(861-37) 5-73-14
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ» 352192, г. Гулькевичи, ул. Промзона, д. 10, тел./факс 8(861-60) 5-36-57
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ» 353664, с. Воронцовка, ул. Юбилейная, д. 17а, тел./факс 8(861-32) 6-23-31
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ» 350072, г. Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, д. 29/19, тел./факс 8(861) 257-05-01
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП» 352900, Новороссийск, ул. Энгельса, д. 68, тел. 8(8617)72-43-05
154.	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ» 353860, Краснодарский край, г. Приморско-Ахтарск, ул. Братская, д. 61, тел./факс 8 (861-43) 2-14-46
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ» 353265, Северский район, пос. Черноморский, ул. Гоголя, д. 10, тел./факс 8(861-66) 67-000
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ» 353527, Темрюкский район, пос. Светлый Путь, ул. Луговая, д. 3, тел./факс 8(861-48) 93-6-41
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ» 352240, Краснодарский край, г. Новокубанск, ул. Шевченко, д. 4, тел./факс 8(86195) 4-61-10
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»,352275, Отраденский район, ст. Передовая, ул. Ленина, 1А

159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ» 352633, г. Белореченск, ул. Красная, д. 27, тел./факс 8(861-55)25992
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды», р-н Славянский, г Славянск-на-Кубани, ул. Рыночная, д. 266, корп. А, тел. 8(918) 07-13-664
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ» г Краснодар, ул. Гимназическая, д. 103, офис 1, тел. 8 (861) 262-43-06
162.	КРОБО «Колыбель Сердец», г. Краснодар, ул. Московская, д. 118, корп. 1, тел. +7 (988) 240-42-32
163.	КРБОО «Добрый Юг», г. Краснодар, ул. им. Стасова, д. 18, тел. +7 (928) 241-61-84
164.	ККО «Всероссийское общество слепых», г. Краснодар, ул. Зиповская, д. 11, офис 13, тел. 8 (861) 252-44-80

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

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

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

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, старше 18 лет, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

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

Исследование проводится с учетом критериев и показателей Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

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

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

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

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

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

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

телефона;

электронной почты;

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

раздела "Часто задаваемые вопросы";

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

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

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

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

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

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

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

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

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

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

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

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

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

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

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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

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

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

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

Подготовительный этап

Формы для регистрации первичной информации

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

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

№ п/ п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
	Наличие информации о:		
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации социального обслуживания		
8)	руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),		
9)	персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)		
10)	форме социального обслуживания		
11)	видах социальных услуг		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	тарифах на социальные услуги		
14)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных		

	ассигнований области		
15)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
16)	материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
17)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований области		
18)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
19)	объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований области		
20)	объеме предоставляемых социальных услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
21)	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
22)	финансово-хозяйственной деятельности		
23)	правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг		
24)	правилах внутреннего трудового распорядка		
25)	коллективном договоре		
26)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
27)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания		
28)	Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
29)	Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

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

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

Рабочая карта № 2

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

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнен ии
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Рабочая карта № 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

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

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

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

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

Рабочая карта № 4

АНКЕТА

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

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники)?

Да
Нет

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

Да
Нет (переход к вопросу 13)

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социального обслуживания

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

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

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

Таблица 1

«Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

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

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

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

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

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

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

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	100 баллов	40%	40 баллов

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

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

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

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

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

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

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

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

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

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

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

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

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

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

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

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

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

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

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

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

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

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

– P^2_1 – значение показателя 2.1:

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

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

– P^2_2 – значение показателя 2.2:

$$P^2_2 = \left(\frac{P^2_3 = P_{2.3.1}, \text{ количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– P^3_1 – значение показателя 3.1:

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

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

– P^3_2 – значение показателя 3.2:

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

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

– P^3_3 – значение показателя 3.3:

$$P^3_3 = P_{3.3.3}, \text{ где } P_{3.3.3} \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100.$$

$$= \left(\frac{\text{доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right)$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– P_1^4 – значение показателя 4.1:

$$P_1^4 = P_{4.1.1},$$

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

– P_2^4 – значение показателя 4.2:

$$P_2^4 = P_{4.2.1},$$

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

– P_3^4 – значение показателя 4.3:

$$P_3^4 = P_{4.3.1},$$

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

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– P_1^5 – значение показателя 5.1:

$$P_1^5 = P_{5.1.1},$$

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

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

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

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

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

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

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

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

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

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

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

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

Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	100	100	30
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	100	100	30
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	100	100	30
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	100	100	30
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	100	100	30
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	100	100	30
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	100	100	30
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	100	100	30
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	100	100	30
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	100	100	30
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	100	100	30
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	100	100	30
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	100	100	30

135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	100	100	30
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	100	100	30
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	100	100	30
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	100	100	30
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	100	100	30
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	100	100	30
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	100	100	30
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	100	100	30
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	100	100	30
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	100	100	30
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	100	100	30
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	100	100	30
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	100	100	30
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	100	100	30
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	100	100	30
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	100	100	30
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	100	100	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	100	100	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	100	100	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	100	100	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	100	100	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	100	100	30

157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	100	100	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	100	100	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	100	100	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	100	100	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	100	100	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	100	100	30
163.	КРБОО «Добрый Юг»	100	100	30
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	100	100	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	19	19	30
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	19	19	30
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	19	19	30
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	19	19	30
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	19	19	30
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	19	19	30
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	19	19	30

	«Гулькевичский РЦ»			
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	19	19	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	19	19	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	19	19	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	19	19	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	19	19	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	19	19	30
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	19	19	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	19	19	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	19	19	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	19	19	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	19	19	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	19	19	30
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	30
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	19	19	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	19	19	30

	«Ленинградский КЦРИ»			
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	19	19	30
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	19	19	30
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	19	19	30
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	19	19	30
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	19	19	30
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	19	19	30
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	19	19	30
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	19	19	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	19	19	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	19	19	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	19	19	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	19	19	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	19	19	30
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	19	19	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	19	19	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	19	19	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	19	19	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	19	19	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	19	19	30
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	30
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	19	19	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество способов обратной связи	Функционирование способов обратной связи	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	5	5	30
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	5	5	30
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	5	5	30
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	5	5	30
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	5	5	30
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	5	5	30
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	5	5	30
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	5	5	30
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	5	5	30
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	5	5	30
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	5	5	30
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	5	5	30
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	5	5	30
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	5	5	30
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	5	5	30
16.	ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»	5	5	30

135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	5	5	30
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	5	5	30
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	5	5	30
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	5	5	30
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	5	5	30
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	5	5	30
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	5	5	30
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	5	5	30
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	5	5	30
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	5	5	30
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	5	5	30
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	5	5	30
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	5	5	30
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	5	5	30
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	5	5	30
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	5	5	30
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	5	5	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	5	5	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	5	5	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	5	5	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	5	5	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	5	5	30

157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	5	5	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	5	5	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	5	5	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	5	5	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	5	5	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	5	5	30
163.	КРБОО «Добрый Юг»	5	5	30
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	5	5	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	100	100	30
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	100	100	30
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	100	100	30
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	100	100	30
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	100	100	30
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	100	100	30
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	100	100	30

	«Гулькевичский РЦ»			
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	100	100	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	100	100	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	100	100	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	100	100	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	100	100	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	100	100	30
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	100	100	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	100	100	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	100	100	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	100	100	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	100	100	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	100	100	30
163.	КРБОО «Добрый Юг»	100	100	30
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	100	100	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского	600	600	100

144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	587	587	100
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	600	100
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	600	600	100
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	600	600	100
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	600	600	100
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	600	100
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	600	600	100
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	600	600	100
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	600	600	100
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	600	600	100
16.	ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»	600	600	100

138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	52	52	100
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	80	80	100
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	62	62	100
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	49	49	100
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	55	55	100
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК	161	161	100

	«Белореченский КЦРДИ»			
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	5	100	50
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	5	100	50
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	5	100	50
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	5	100	50
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	5	100	50
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	5	100	50
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	5	100	50
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	5	100	50
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	5	100	50
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	5	100	50
11.	ГБУ СО КК «Северский	5	100	50

132.	ГКУ СО КК «Новороссийский КЦРИ»	5	100	50
133.	ГКУ СО КК «Каневской РЦ»	5	100	50
134.	ГКУ СО КК «Кореновский РЦ»	5	100	50
135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	5	100	50
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	5	100	50
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	5	100	50
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	5	100	50
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	5	100	50
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	5	100	50
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	5	100	50
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	5	100	50
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	5	100	50
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	5	100	50
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	5	100	50
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	5	100	50
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	5	100	50
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	5	100	50
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	5	100	50
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	5	100	50
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	5	100	50
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	5	100	50
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	5	100	50

154.	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ»	5	100	50
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	5	100	50
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	5	100	50
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	5	100	50
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	5	100	50
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	5	100	50
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	5	100	50
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	5	100	50
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	5	100	50
163.	КРБОО «Добрый Юг»	5	100	50
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	5	100	50

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК	587	587	100

149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

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

1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	5	100	30
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	5	100	30
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	5	100	30
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	5	100	30
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	5	100	30
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	5	100	30
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	5	100	30
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	5	100	30
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	5	100	30
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	5	100	30
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	5	100	30
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	5	100	30
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	5	100	30
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	5	100	30
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	5	100	30
16.	ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»	5	100	30
17.	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Прикубанского округа»	5	100	30
18.	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Западного округа»	5	100	30
19.	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН	5	100	30

142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	5	100	30
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	5	100	30
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	5	100	30
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	5	100	30
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	5	100	30
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	5	100	30
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	5	100	30
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	5	100	30
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	5	100	30
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	5	100	30
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	5	100	30
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	5	100	30
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	5	100	30
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	5	100	30
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	5	100	30
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	5	100	30
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	5	100	30
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	5	100	30
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	5	100	30
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	5	100	30
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	3	60	24
163.	КРБОО «Добрый Юг»	5	100	30

164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	5	100	30
-------------	-------------------------------------	---	-----	----

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	5	100	40
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	5	100	40
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	5	100	40
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	5	100	40
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	5	100	40
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	5	100	40
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	5	100	40
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	5	100	40
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	5	100	40
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	5	100	40
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	5	100	40
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	5	100	40
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	5	100	40
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	5	100	40
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	5	100	40
16.	ГБУ СО КК «Крымский	5	100	40

	КЦРИ»			
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	5	100	40
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	5	100	40
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	5	100	40
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	5	100	40
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	5	100	40
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	5	100	40
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	5	100	40
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	5	100	40
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	5	100	40
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	5	100	40
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	5	100	40
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	5	100	40
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	5	100	40
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	5	100	40
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	5	100	40
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	5	100	40
154.	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ»	5	100	40
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	5	100	40
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	5	100	40
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	5	100	40
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	5	100	40

159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	5	100	40
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	3	100	40
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	5	100	40
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	4	80	32
163.	КРБОО «Добрый Юг»	4	80	32
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	5	100	40

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	587	587	100
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	600	100
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	600	600	100
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	600	600	100
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	600	600	100
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	600	100

	«Новороссийский КЦРИ»			
133.	ГКУ СО КК «Каневской РЦ»	121	121	100
134.	ГКУ СО КК «Кореновский РЦ»	180	180	100
135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	122	122	100
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	101	101	100
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	119	119	100
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	52	52	100
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	80	80	100
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	62	62	100
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	49	49	100
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	55	55	100
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско-	121	121	100

	Ахтарский КЦРИ»			
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского	364	364	100

147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

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

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

			положительным ответом)	учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	587	587	100
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	600	100
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	600	600	100
9.	ГБУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦСОН»	600	600	100
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	600	600	100
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	600	100
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	600	600	100
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	600	600	100
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	600	600	100
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	600	600	100
16.	ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»	600	600	100
17.	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Прикубанского округа»	600	600	100
18.	ГБУ СО КК «Краснодарский КЦСОН Западного округа»	600	600	100

	«Новокубанский КЦРИ»			
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	49	49	100
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	55	55	100
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель	109	109	100

	Сердец»			
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	587	587	100
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	600	100
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	600	600	100
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	600	600	100
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	600	600	100
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	600	100
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	600	600	100
13.	ГБУ СО КК «Мостовский	600	600	100

	«Кореновский РЦ»			
135.	ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»	122	122	100
136.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРИ»	101	101	100
137.	ГКУ СО КК «Мостовский КЦРИ»	119	119	100
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	52	52	100
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	80	80	100
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	62	62	100
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	49	49	100
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	55	55	100
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский	65	65	100

	РЦ»			
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК	587	587	100

149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского	292	292	100

143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100
159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	292	292	100
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	600	600	100
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	120	120	100
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	364	364	100
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	400	400	100
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	587	587	100
7.	ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»	600	600	100
8.	ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»	600	600	100
9.	ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»	600	600	100
10.	ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН»	600	600	100
11.	ГБУ СО КК «Северский КЦСОН»	600	600	100
12.	ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»	600	600	100
13.	ГБУ СО КК «Мостовский КЦСОН»	600	600	100
14.	ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»	600	600	100
15.	ГБУ СО КК «Красноармейский КЦСОН»	600	600	100
16.	ГБУ СО КК «Крымский	600	600	100

	КЦРИ»			
138.	ГБУ СО КК «Ейский КЦРИ»	52	52	100
139.	ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»	80	80	100
140.	ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»	62	62	100
141.	ГБУ СО КК «Гулькевичский КЦРИ»	49	49	100
142.	ГБУ СО КК «Щербиновский КЦРИ»	55	55	100
143.	ГБУ СО КК «Ленинградский КЦРИ»	44	44	100
144.	ГБУ СО КК «Отраденский КЦРИ»	181	181	100
145.	ГБУ СО КК «Крыловский КЦРИ»	130	130	100
146.	ГБУ СО КК «Курганинский КЦРИ»	63	63	100
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	138	138	100
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	115	115	100
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	136	136	100
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичский РЦ»	108	108	100
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	113	113	100
152.	ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ»	99	99	100
153.	ГКУ СО КК «Новороссийский ККЦРДП»	122	122	100
154.	ГКУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦРИ»	121	121	100
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	158	158	100
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	65	65	100
157.	ГКУ СО КК «Новокубанский РЦ»	176	176	100
158.	ГАУ СОКК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	233	233	100

159.	ГКУ СО КК «Белореченский КЦРДИ»	161	161	100
160.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	83	83	100
161.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИЯ»	121	121	100
162.	КРОБО «Колыбель Сердец»	109	109	100
163.	КРБОО «Добрый Юг»	19	19	100
164.	ККО «Всероссийское общество слепых»	3	3	100

Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Рейтинг организаций социального обслуживания Краснодарского края на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений.

Таблица рейтингов 1

	Организации в сфере социального обслуживания Краснодарского края	Рейтинг по группе показателей						
		открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего	Место
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100	1
1.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Хостинского района»	100	100	100	100	100	100	1
2.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»	100	100	100	100	100	100	1
3.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Центрального района»	100	100	100	100	100	100	1
4.	ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»	100	100	100	100	100	100	1
5.	ГБУ СО КК «Туапсинский КЦСОН»	100	100	100	100	100	100	1
6.	ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»	100	100	100	100	100	100	1
7.	ГБУ СО КК	100	100	100	100	100	100	1

	КЦРИ»							
147.	ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»	100	100	100	100	100	100	1
148.	ГКУ СО КК «Абинский КЦРИ»	100	100	100	100	100	100	1
149.	ГКУ СО КК «Армавирский РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
150.	ГКУ СО КК «Гулькевичски й РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
151.	ГКУ СО КК «Ейский РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
152.	ГКУ СО КК «Краснодарски й РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
153.	ГКУ СО КК «Новороссийск ий ККЦРДП»	100	100	100	100	100	100	1
154.	ГКУ СО КК «Приморско- Ахтарский КЦРИ»	100	100	100	100	100	100	1
155.	ГКУ СО КК «Северский РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
156.	ГКУ СО КК «Темрюкский РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
157.	ГКУ СО КК «Новокубански й РЦ»	100	100	100	100	100	100	1
158.	ГАУ СО КК «Краевой комплексный центр реабилитации инвалидов «Медуница»	100	100	100	100	100	100	1
159.	ГКУ СО КК «Белореченски й КЦРДИ»	100	100	100	100	100	100	1
160.	АНО «ЦРПБ «КРАЙ МИЛОСЕРДИ Я»	100	100	100	100	100	100	1

161.	ККО «Всероссийское общество слепых»	100	100	100	100	100	100	1
162.	АНБО «Инклюзивный центр раннего развития «Росток надежды»,	100	100	100	100	100	100	1
163.	КРБОО «Добрый Юг»	100	100	92	100	100	98,4	2
164.	КРОБО «Колыбель Сердец»	100	100	80	100	100	96	3

Условия для оказания организациями социального обслуживания услуг созданы в полном объеме. Большинство организаций социального обслуживания Краснодарского края получили максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев, т.е. «открытость и доступность информации об организации» выполнена на 100%; «комфортность условий предоставления услуг» выполнена на 100%; «доступность услуг для инвалидов» выполнена на 100%; «доброжелательность, вежливость работников организаций», а также удовлетворенность организацией в целом выполнена на 100%.

Градации организаций социального обслуживания Краснодарского края.

Номер группы	Градации организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	164	99,97 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение	-		99,97 %

Организации социального обслуживания должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания услуг, в нее вошли 164 организаций социального обслуживания. Вторая - с удовлетворительным уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения

исследования 0. Третья, четвертая и пятая группы – с низким уровнем условий качества услуг: такие организации по факту проведения исследования отсутствуют.

Заключение

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

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

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

В целом обществом признается качественная работа организаций социального обслуживания Краснодарского края.

Заключение подготовлено экспертами ИП Петраченков Р.Э.

Индивидуальный предприниматель



Р.Э. Петраченков