



ТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе

ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»

/ Л.В. Баева /

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО ИТОГАМ КОМПЛЕКСНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ (УЧРЕЖДЕНИЯМИ) СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Астрахань – 2022 г.

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



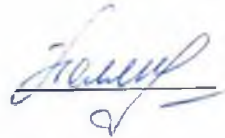
/ А.В. Рогов /

Главный специалист Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



/ Ю.Г. Миронова /

Инженер Центра социологических исследований ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



/ О.В. Полянская /

Доцент кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



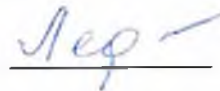
/ И.С. Бочарникова /

Доцент кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



/ А.В. Григорьев /

Доцент кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



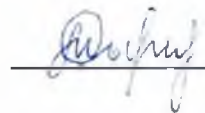
/ О.В. Леонова /

Старший преподаватель кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



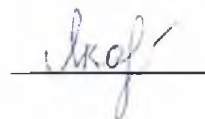
/ А.М. Меркулова /

Доцент кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



/ Н.А. Тырнова /

Доцент кафедры социологии ФГБОУ ВО «АГУ им. В.Н. Татищева»



/ Т.Н. Яковлева /

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Обобщенные результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организациями социальной сферы.....	9
Результаты обобщения информации, согласно показателям, характеризующим общие критерии качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.....	21
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.....	23
Приложения.....	27

ВВЕДЕНИЕ

В данном отчете представлены результаты социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области» в процессе которого осуществлен сбор и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания с использованием общедоступной информации об организациях, в том числе в форме открытых данных.

1. Объект исследования: условия оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

2. Предмет исследования: качество условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

3. Цель исследования: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество условий предоставления социальных услуг получателям.

4. Задачи исследования:

– Оценка качества условий предоставления социальных услуг в Астраханской области;

– Выявление степени удовлетворённости качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

– Выполнение анализа полученных результатов;

– Построение рейтингов качества работы организаций социального обслуживания;

– Выявление наиболее актуальных проблем, возникающих в процессе предоставления социальных услуг и выработка предложений по их устранению.

5. Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

– открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для получателей;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

6. Источниками информации о качестве условий оказания услуг:

1) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

7. Методы получения первичной социологической информации:

– открытое включенное наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области) (перечень анализируемых параметров представлен в приложении 1 настоящего отчета);

– анализ информации сайтов организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области (перечень анализируемых параметров

информации представлен в приложении 2 настоящего отчета). Перечень сайтов организаций (учреждений) социального обслуживания представлен в приложении 6.

– опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования (макет инструментария представлен в приложении 3 настоящего отчета).

8. Оператор исследования: Центр социологических исследований ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева».

9. Период проведения исследования: июнь – ноябрь 2022 года – сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области (17 организаций).

Таблица 1. Перечень организаций социального обслуживания в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№	Наименование учреждения
1	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»
2	Государственное автономное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
3	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область»
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Володарский район, Астраханская область»
5	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область»
6	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, г. Знаменск, Астраханская область»
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область»
8	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Камызякский район, Астраханская область»
9	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Красноярский район, Астраханская область»
10	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Лиманский район, Астраханская область»
11	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Харабалинский район, Астраханская область»
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения, Наримановский район, Астраханская область»
13	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Черноярский район, Астраханская область»
14	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Астраханской области «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»»
16	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Многопрофильный социальный центр «Содействие»
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям, г. Астрахань

10. Стадии по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области:

1) На подготовительной стадии осуществлялся:

– анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет (анкета по анализу удовлетворённости условиями оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания).

2) На стадии сбора первичной информации осуществлялся: сбор первичных данных и их обработка в соответствии с установленным единым порядком расчёта показателей (интервью; мониторинг Интернет-ресурсов; проведение анкетирования; наблюдение; фиксация и ввод данных).

3) На стадии анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания необходимо обеспечивалась:

– систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

– сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

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

– расчёт показателей оценки качества работы по организации социального обслуживания и формирование рейтинга:

Расчёт показателей оценки качества работы по организации производился в соответствии с Единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым

приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н. На основании сбора и обобщения информации качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области сформирован рейтинг организаций по сумме полученных организациями баллов. Рейтинг деятельности организаций социального обслуживания формировался по каждой форме обслуживания в отдельности путём упорядочивания присвоенных им порядковых номеров. Каждой организации социального обслуживания присваивался порядковый номер по мере уменьшения значения общей оценки эффективности работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую оценку, присваивался 1-й номер в рейтинге.

Способ обработки полученной информации:

После контроля качества заполнения анкет производилась обработка данных исследования. В закрытых вопросах каждому варианту ответа будет присваивался числовой код. В открытом вопросе № 16 высказывания респондентов группировались по содержательному принципу с последующим присвоением числовых кодов.

Подготовленные эмпирические количественные данные были подвергнуты математической обработке статистическим пакетом IBM SPSS Statistics 28. Статистический анализ включает анализ линейных (одномерных) распределений ответов респондентов на вопросы анкеты.

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

В ходе проведенного социологического опроса методом раздаточного анкетирования получателей услуг организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области было опрошено 4639 респондентов из которых 19,5% респонденты мужского пола и 80,5% респондентов женского пола соответственно. Средний возраст респондентов составил 64 года.

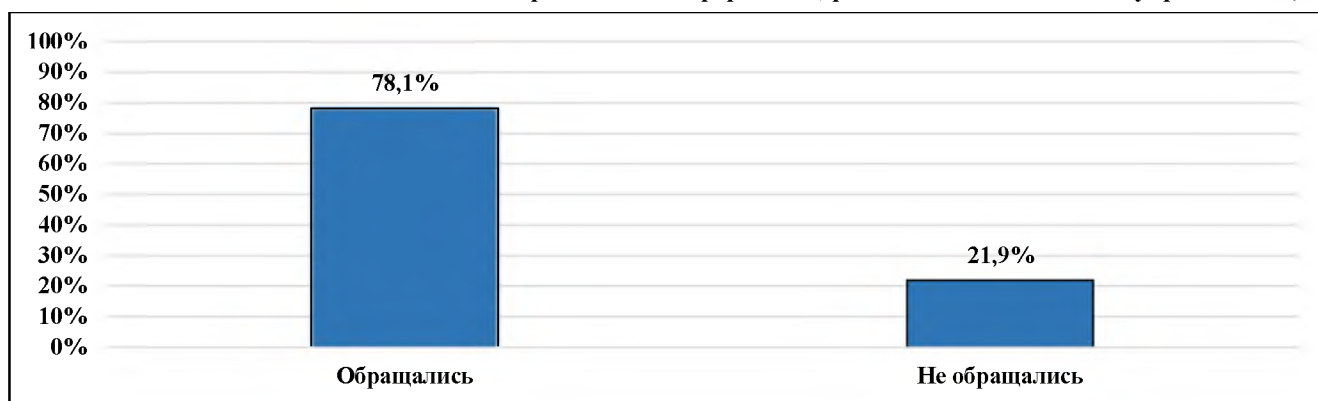
Таблица 2. Количество опрошенных получателей услуг

№	Наименование учреждения социального обслуживания	Количество опрошенных
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	483
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	140
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	300
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	534
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	154
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	112
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	28
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	478
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	267
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	275
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	247
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	41
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»	175
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	598
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	400
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	357
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	50

В ходе анализа первичной социологической информации, полученной методом анкетирования, были получены следующие обобщенные результаты.

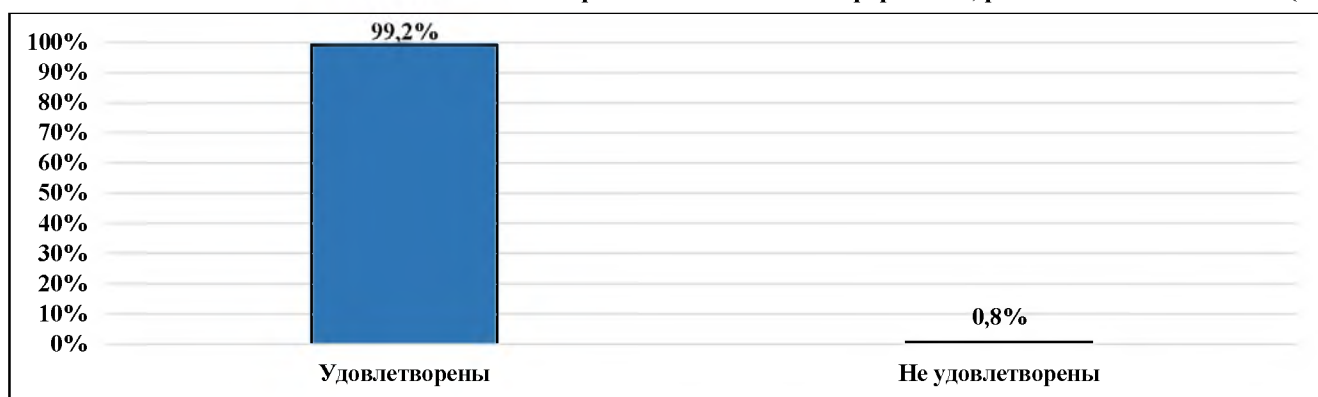
Большинство респондентов (78,1%), являющиеся получателями услуг организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области обращались к информации, размещенной на стендах учреждений социального обслуживания. Данный показатель свидетельствует о важности, своевременности, актуальности и необходимости размещения информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения и предоставляемых им услугах.

Рис. 1. Обращение к информации, размещенной на стендах учреждений (%)



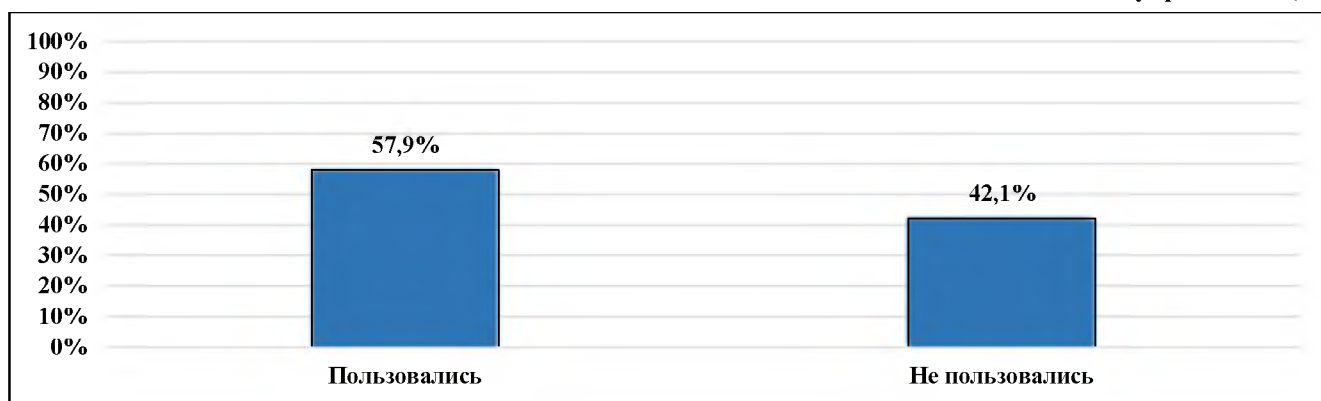
Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (99,2%), обратившихся за получением информации к информационным стендам в помещениях учреждений социального обслуживания, удовлетворены полнотой, размещенной на них информацией.

Рис. 2. Удовлетворенность полнотой информации, размещенной на стендах (%)



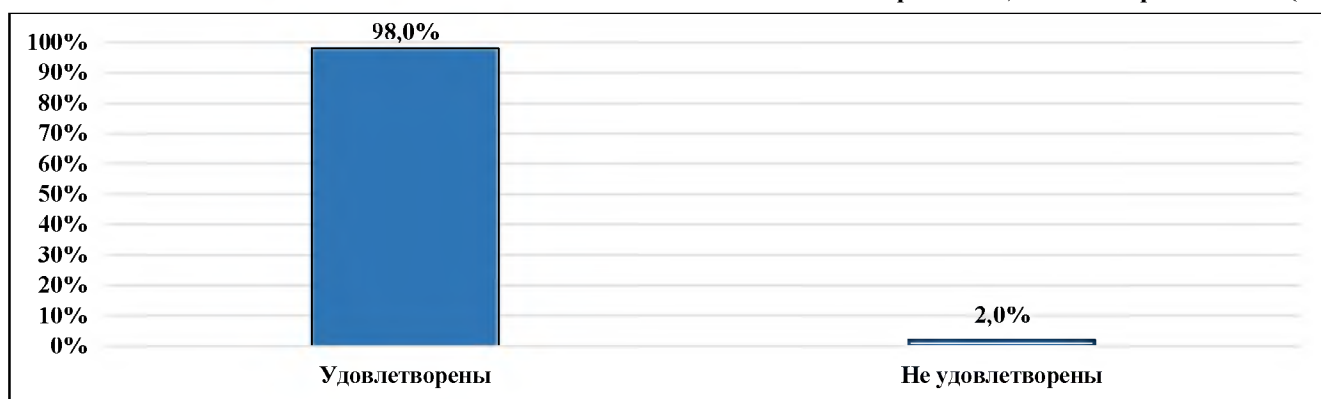
Из общего числа опрошенных получателей услуг учреждений социального обслуживания населения информационными сайтами данных учреждений пользовались 57,9% респондентов. Данный показатель свидетельствует о достаточно хорошей осведомленности получателей услуг о возможности получения информации и услуг по средствам сайтов учреждений в сети Интернет. Данный показатель может быть связан с возрастными показателями получателей услуг. Средний возраст опрошенных составил 64 года, что может свидетельствовать о благоприятном отношении получателей услуг к системам дистанционного доступа предоставления услуг (сайтов учреждений социального обслуживания населения) особенно в ситуациях, связанных со сложной эпидемиологической обстановкой.

Рис. 3. Использование сайтов учреждений (%)



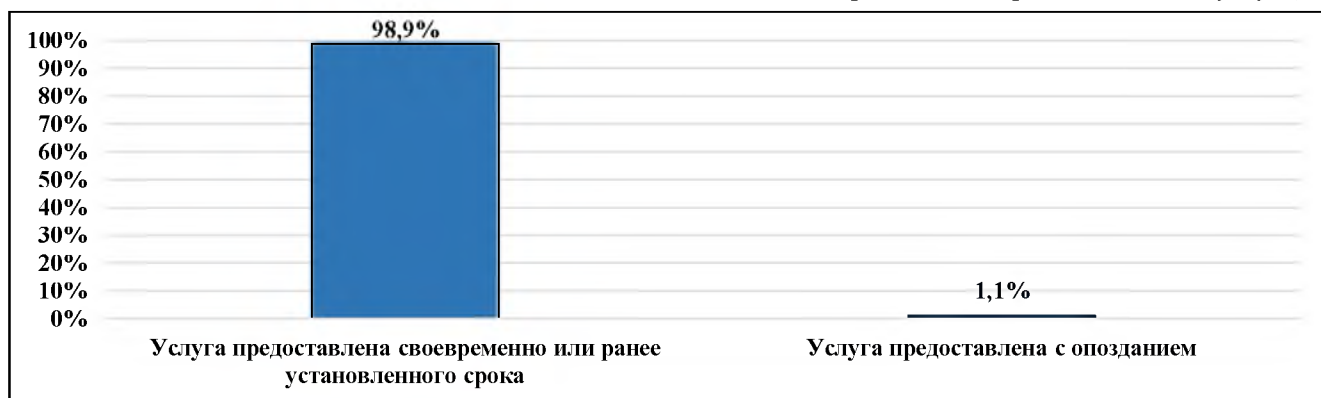
Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (98,0%), обратившихся за получением информации к сайтам учреждений социального обслуживания, удовлетворены работой и информацией, размещенной на данных сайтах.

Рис. 4. Удовлетворенность, сайтами организаций (%)



Абсолютное большинство участников опроса (98,9%) указали на своевременность предоставления услуг в организациях (учреждениях) социального обслуживания.

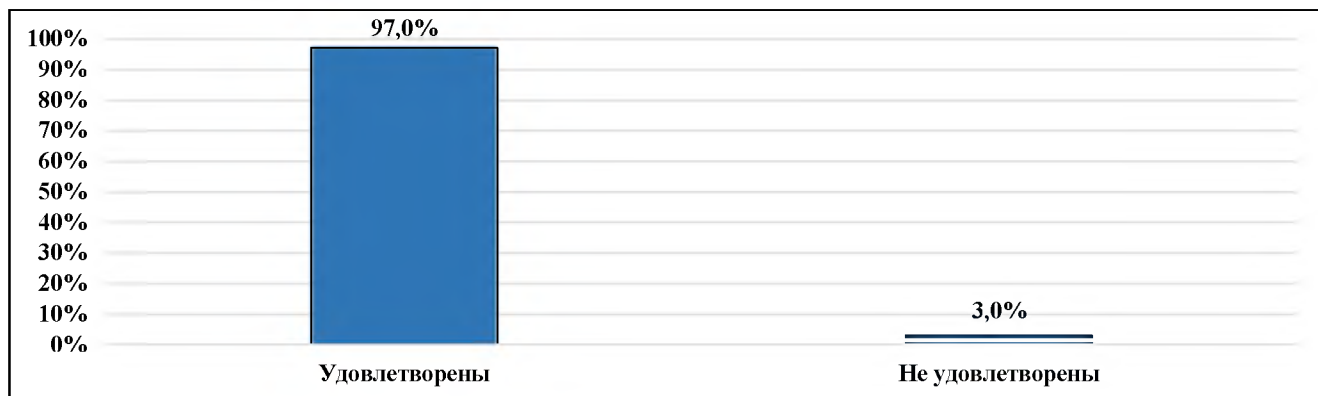
Рис. 5. Своевременность предоставленных услуг (%)



Одновременно с показателем своевременности оказания услуг, абсолютное большинство респондентов (97,0%) удовлетворены комфортностью

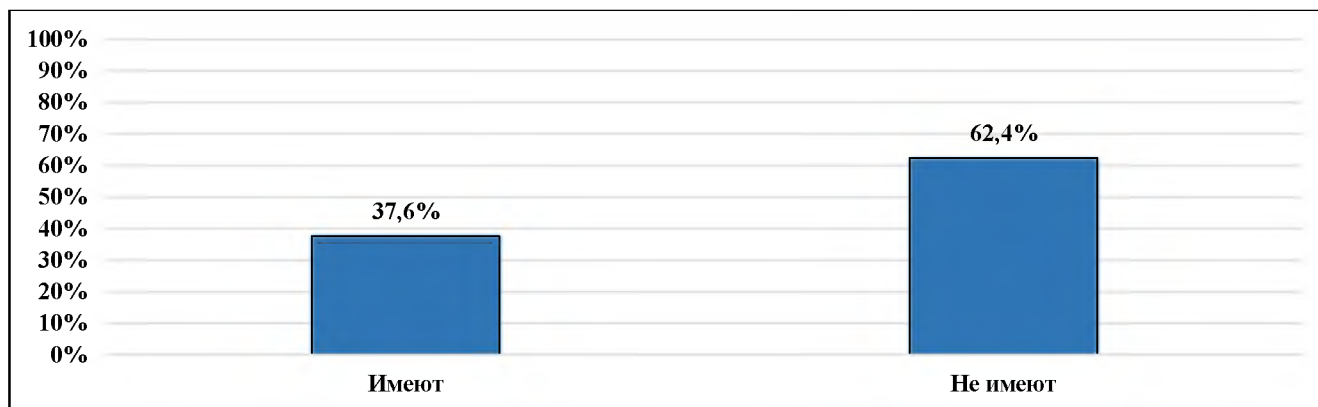
предоставления услуг в момент обращения.

Рис. 6. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (%)



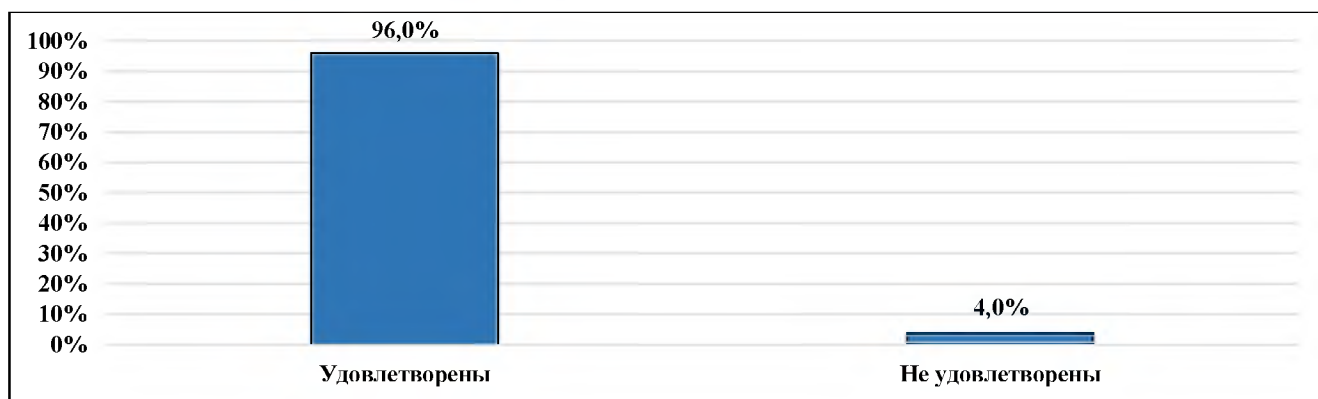
Из общего числа опрошенных, 37,6% респондентов имеют определенную группу инвалидности, что относит их в специальную группу получателей услуг и предполагает особое внимание в плане оказания услуг.

Рис. 7. Наличие группы инвалидности (%)



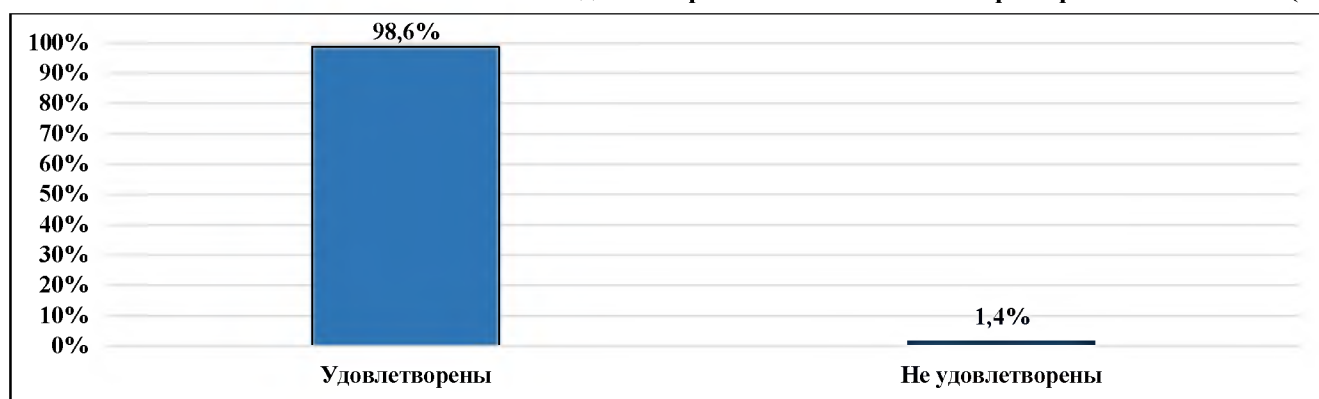
Из общего числа получателей услуг (или представителей получателей) имеющих группу инвалидности, большинство (96,0%) удовлетворены услугами организаций и учреждений социального обслуживания.

Рис. 8. Удовлетворенность услугами организации для инвалидов (%) (Из числа лиц (или представителей лиц), имеющих группу инвалидности)



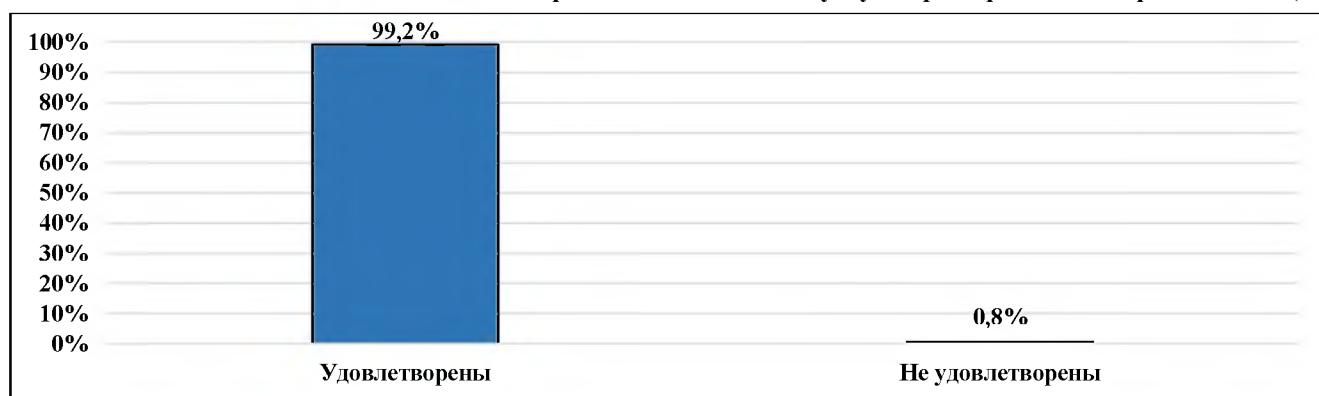
Абсолютное большинство участников опроса (98,6%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания населения.

Рис. 9. Удовлетворенность показателями при первичном контакте (%)



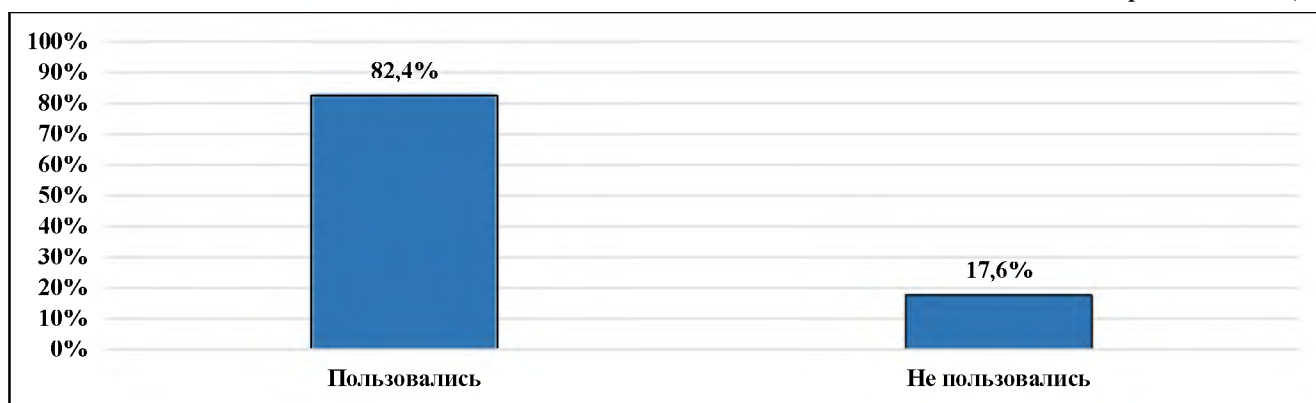
Абсолютное большинство участников опроса (99,2%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания населения.

Рис. 10. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (%)



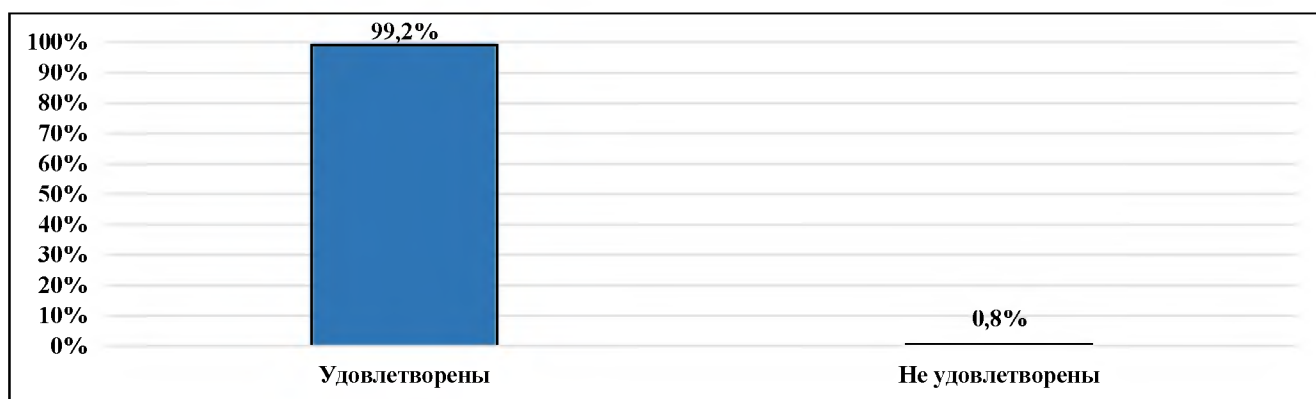
В ходе анализа полученной первичной социологической информации было выявлено, что дистанционными способами взаимодействия с организацией (учреждением) социального обслуживания населения пользовались 82,4% респондентов. Остальная часть (17,6%) предпочла дистанционную способу взаимодействия личное обращение в организацию.

Рис. 11. Использование дистанционных способов взаимодействия с организацией (%)



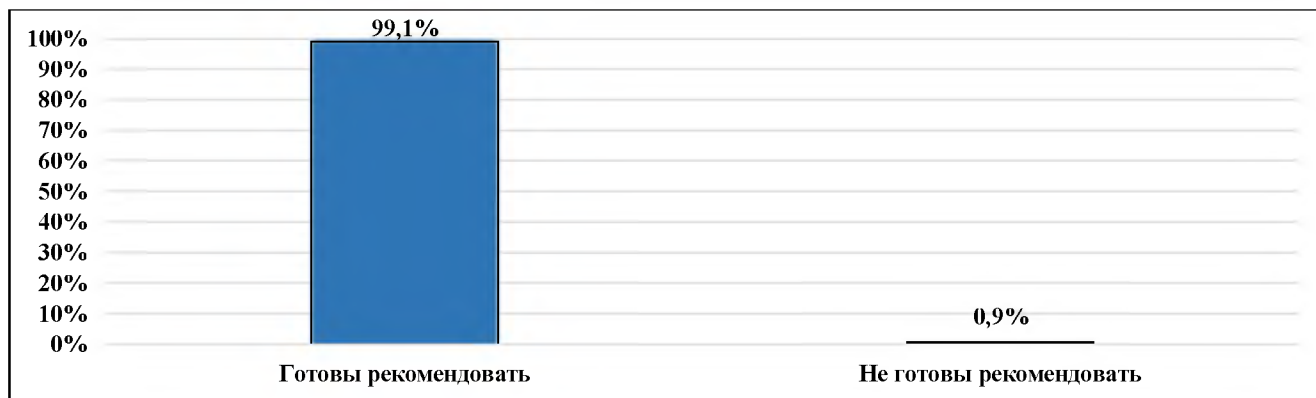
Из общего числа получателей услуг, обращавшихся в организацию (учреждение) социального обслуживания населения дистанционно – 99,2% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Рис. 12. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (%) (Из числа, пользующихся дистанционными способами взаимодействия с организацией)



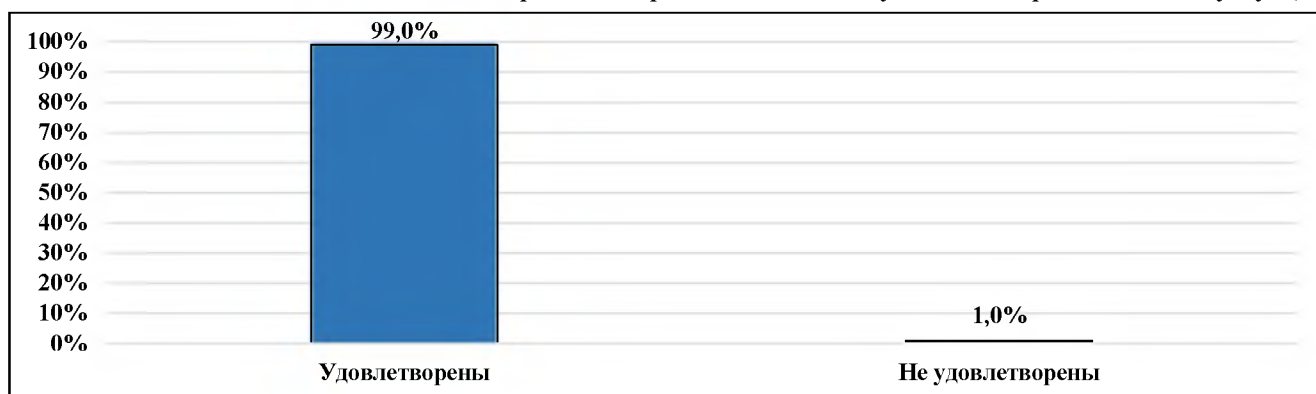
Подавляющее большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,1%), участвовавших в опросе готовы рекомендовать организации в которые они обращались своим родственникам и знакомым.

Рис. 13. Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (%)



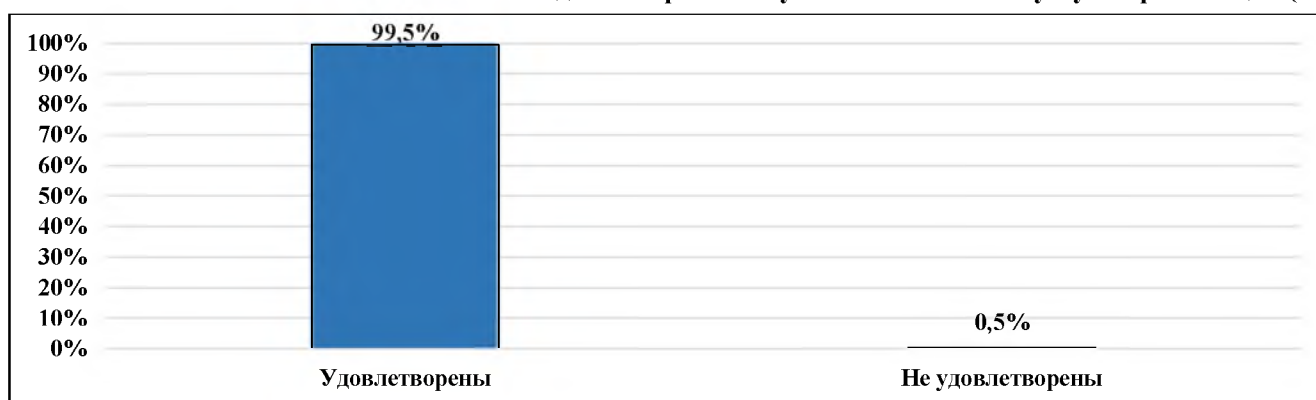
Абсолютное большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,0%), участвовавших в опросе удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в данных учреждениях.

Рис. 14. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (%)



Абсолютное большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,5%), участвовавших в опросе удовлетворены условиями оказания услуг в организации обращения.

Рис. 15. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации (%)



Блок дополнительного анализа комментариев получателей услуг учреждений социального обслуживания относительно предложений по улучшению условий оказания услуг

Таблица 3 (1). ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	9	8,0
2	Организовать парковочную зону для автомобилей	5	4,5
3	Улучшить информирование на стендах в учреждении и на сайте о доступности услуг учреждения	5	4,5
4	Организовать консультации юристов	4	3,6
5	Организовать большее количество окон приема получателей услуг	4	3,6
6	Сократить срок рассмотрения и уменьшить количество документов для предоставления на определенные услуги	3	2,7
7	Улучшить транспортную доступность и качество услуг для маломобильных групп населения	2	1,8
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		451	71,4

Таблица 4 (2). ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Пополнить разнообразие методик обучения	1	0,7
2	Увеличить финансирование центра для закупки нового оборудования для реабилитации детей	1	0,7
3	Хотелось бы, чтобы появился специалист по адаптивной физической культуре мужского пола, т.е. инструктор-реабилитолог, молодой и физически сильный специалист	1	0,7
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		137	71,4

Таблица 5 (3). ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Вести предварительные консультации с получателями услуг	21	7,0
2	Вести услугу по содействию с другими организациями	5	1,7
3	Провести ремонт помещений	2	0,7
4	Улучшить зону обслуживания	2	0,7
5	Выделить финансирование на дооборудование организации	1	0,3
6	Вести услугу массажа для детей инвалидов	1	0,3
7	Вести новые кружки	1	0,3
8	Снабдить получателей услуг отпугивателями от собак	1	0,3
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		266	88,7

Таблица 6 (4). ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	86	25,7
2	Предоставить помещение для занятий танцами, фитнесом и другими занятиями	5	1,5
3	Чаще организовывать выезды на культурно-массовые мероприятия в г. Астрахань	4	1,2
4	Организовать доставку лекарств (в учреждении нет аптеки)	3	0,9
5	Оказание помощи в обеспечении транспорта на мероприятия в район и область	2	0,6
6	Ввести более гибкий подход в разрешении проблем	1	0,3
7	Продлить время посещения для оказания услуг социальным работником	1	0,3
8	Увеличить время оказания услуг	1	0,3
9	Рассмотреть возможность автоматического оформления льгот по инвалидности	1	0,3
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		230	68,9

Таблица 7 (5). ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	37	24,0
2	Отменить программу ИПР	9	5,8
3	Увеличить время оказания услуг для получателя (в том числе и для инвалидов)	8	5,2
4	Организовать выезды в г. Астрахань (экскурсии, культурные мероприятия, поездка в Тинаки)	7	4,5
5	Снизить тарифы на оплату услуг	5	3,2
6	Рассмотреть повышение уровня заработной платы для сотрудников	3	1,9
7	Увеличить количество оказываемых услуг	2	1,3
8	Ввести услугу по уборке двора или мелкого ремонта во дворе	1	0,6
9	Возобновить услугу стирки крупных вещей	1	0,6
10	Добавить услугу по приготовлению пищи и выносу мусора	1	0,6
11	Рассмотреть закрепление социального работника за получателем услуг	1	0,6
12	Увеличить штат социальных работников	1	0,6
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		78	50,6

Таблица 8 (6). ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменск Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Провести ремонт помещений	3	2,7
2	Ввести ставку дефектолога	2	1,8
3	Оснастить учреждение мультимедийной техникой	1	0,9
4	Создать условия для детей на инвалидных колясках	1	0,9
5	Организовать питание в учреждении	1	0,9
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		104	92,9

Таблица 9 (7). ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Ввести в отделение по работе с семьей и детьми ставку специалиста-логопеда	7	25,0
2	Организовать занятия в хоре и выездные экскурсии	1	3,6
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		20	71,4

Таблица 10 (8). ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Ввести бесплатное обслуживание (услуги)	119	24,9
2	Всё устраивает, предложений нет	114	23,8
3	Увеличить времени на общение с получателями услуг	89	18,6
4	Организовать доставку получателей услуг в социальные и медицинские учреждения г. Астрахани	27	5,6
5	Снизить тарифы на оказываемые услуги	12	2,5
6	Расширить концертную программу	11	2,3
7	Организовать дни инвалидов и пожилого человека	9	1,9
8	Организовать перевозку получателей услуг по г. Камызяк	4	0,8
9	Организовать совместный досуг и групповые занятия	4	0,8
10	Увеличить время на обучение получателей услуг	3	0,6
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		86	18,0

Таблица 11 (9). ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	14	5,2
2	Обеспечить учреждение современным оборудованием для детей инвалидов	3	1,1
3	Провести ремонт помещений	3	1,1
4	Организовать выездные мероприятия для детей	2	0,7
5	Обеспечить социальных работников автотранспортом	1	0,4
6	Повысить заработную плату сотрудникам	1	0,4
7	Провести ремонт помещений с учетом пожарной системы	1	0,4
8	Расширить время получения услуг	1	0,4
9	Увеличить количество парковочных мест	1	0,4
10	Увеличить штат сотрудников с медицинским образованием	1	0,4
11	Увеличить штат сотрудников с педагогическим образованием	1	0,4
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		238	89,1

Таблица 12 (10). ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	39	14,2
2	Ввести в штат сотрудника-мужчину для помощи в ремонте и уборки во дворе	4	1,5
3	Организовать выездные мероприятия	4	1,5
4	Ввести дополнительные услуги по массажу и ЛФК	3	1,1
5	Организовать помещение для чаепития	3	1,1
6	Снизить тарифы на оплату услуг	3	1,1
7	Организовать работу дневного пребывания детей в центре	2	0,7
8	Организовать шахматные турниры	2	0,7
9	Расширить концертную программу	2	0,7
10	Увеличить количество спортивных мероприятий	2	0,7
11	Ввести в штат педагогов, оказывающие услуги по коррекции для детей	2	0,7
12	Увеличить времени на общение с получателями услуг	1	0,4
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		208	75,6

Таблица 13 (11). ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района Астраханской области» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	57	23,1
2	Ввести в штат сотрудника-мужчину для помощи в ремонте и уборки во дворе	4	1,6
3	Расширить концертную программу	3	1,2
4	Увеличить штат сотрудников	2	0,8
5	Предоставить транспортное средство в организацию	1	0,4
6	Провести ремонт помещений	1	0,4
7	Снизить тарифы на оплату услуг	1	0,4
8	Автоматизировать процесс получения услуг	1	0,4
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		177	71,7

Таблица 14 (14). ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	25	4,2
2	Предоставить транспортное средство в организацию	18	3,0
3	Ввести бесплатное обслуживание (услуги)	14	2,3
4	Организовать медицинский кабинет с приемом медицинского работника	11	1,8
5	Провести ремонт покрытия дворовой зоны	9	1,5
6	Провести закупку микрофонов для творческих выступлений	7	1,2
7	Провести закупку костюмов для творческих выступлений	5	0,8
8	Обратить внимание на компетентность сотрудников учреждения	4	0,7
9	Рассмотреть возможность ночных сиделок и сиделок в праздничные и выходные дни	3	0,5
10	Увеличить время оказания услуг	3	0,5
11	Организовать выездные мероприятия	2	0,3
12	Увеличить времени на общение с получателями услуг	2	0,3
13	Организовать группу по живописи	1	0,2
14	Повысить заработную плату сотрудникам	1	0,2
15	Рассмотреть возможность введения услуги сиделок с проживанием	1	0,2
16	Расширить список оказываемых услуг	1	0,2
17	Увеличить количество помещений для занятий	1	0,2
18	В летнее время пересмотреть график работы учреждения из-за жары	1	0,2
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		489	81,8

Таблица 15 (15). ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Всё устраивает, предложений нет	240	60,0
2	Рассмотреть возможность более частого посещения данного учреждения по путевкам	18	4,5
3	Организовать выездные мероприятия	15	3,8
4	Провести ремонт в филиале «Здравушка» на ул. Ветошникова 56	11	2,8
5	Расширить концертную программу	7	1,8
6	Разместить телевизоры в каждой комнате	6	1,5
7	Закупить новый спортивный инвентарь	5	1,3
8	Организовать больше оздоровительных процедур, ЛФК	5	1,3
9	Организовать новые кружки	4	1,0
10	Рассмотреть возможность введения водных процедур (бассейн)	4	1,0
11	Расширить концертную программу	4	1,0
12	Дооснастить комнаты проживания часами, холодильником, душевой кабинкой, раковиной	3	0,8
13	Рассмотреть возможность проведения занятий по английскому языку на открытом воздухе	3	0,8
14	Добавить в меню больше овощей и фруктов	2	0,5
15	Заменить кровати на более большие	2	0,5
16	Организовать процедуру иглокальвания	2	0,5
17	Проведение мастер-классов в танцевальных кружках	2	0,5
18	Рассмотреть возможность ремонта подъездных путей к учреждению	2	0,5
19	Рассмотреть проведение процедуры кислородного коктейля ежедневно	2	0,5
20	Увеличить время занятий по английскому языку до 60 минут	2	0,5
21	Увеличить размеры комнат	2	0,5
22	Введение для изучения: казахский язык	1	0,3
23	Вести ставку мануального терапевта	1	0,3
24	Для игр в лото и карты выделить отдельное помещение	1	0,3
25	Добавить в комнаты кресла с подголовником	1	0,3
26	Добавить в комнаты живые цветы в горшках	1	0,3
27	Добавить в меню больше выпечки	1	0,3
28	Добавить грязевые процедуры	1	0,3
29	Добавить процедуры по очищению ЖКТ	1	0,3
30	Не закрывать на ночь фитнес зал и комнату релаксации	1	0,3
31	Организовать секцию скандинавской ходьбы	1	0,3
32	Приобрести автобус для выездов	1	0,3
33	Разместить в комнате отдыха большой телевизор	1	0,3
34	Расширить территорию учреждения	1	0,3
35	Убрать из комнат серванты	1	0,3
36	Удобней расположить кровати	1	0,3
37	Чаще организовывать чаепития	1	0,3
38	В комнате релаксации установить экран (под музыку показывать ролики о природе и подводном мире)	1	0,3
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		42	10,5

Таблица 16 (16). ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие» (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Решить проблему с вентиляцией и кондиционированием в кабинетах	1	0,3
2	Организовать выездные мероприятия	1	0,3
3	Увеличить количество помещений для занятий	1	0,3
4	Расширить концертную программу	1	0,3
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		353	98,9

Таблица 17 (17). Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (%)

Комментарии		Кол-во упоминаний	%
1	Рассмотреть возможность расширения помещения	5	10,0
2	Сменить преподавателя по английскому языку	1	2,0
Затруднились ответить/оставили поле заполнения пустым		44	88,0

Комментарии не получены от респондентов, являющихся получателями услуг следующих учреждений:

1. ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района Астраханской области»;
2. ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района Астраханской области».

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, СОГЛАСНО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг организациями социальной сферы необходимо отметить, что большинство учреждений выполняют все требования по соответствию заявленным параметрам, но стоит обратить внимание на следующие низкие показатели отдельных учреждений (организаций) социального обслуживания населения:

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

1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения):

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО» (73 балла из 100 возможных);

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (7 баллов из 100 возможных).

1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»:

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (0 баллов из 100 возможных).

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

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (60 баллов из 100 возможных).

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:

ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие» (80 баллов из 100 возможных);

ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (60 баллов из 100 возможных);

ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО» (20 баллов из 100 возможных);

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (20 баллов из 100 возможных).

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

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО» (60 баллов из 100 возможных);

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (0 баллов из 100 возможных).

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов):

Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям (0 баллов из 100 возможных).

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

На основе полученных результатов в ходе комплексного социологического исследования среди организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области сформирован рейтинг организаций социального обслуживания населения.

Таблица 18. Рейтинг организаций социального обслуживания в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№ учреждения по списку	Наименование учреждения социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге учреждений
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	1
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	100	
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	99	2
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	99	
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	99	
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	99	
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	99	
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	99	
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	99	
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	98	3
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	98	
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	97	4
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	95	5
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»	95	
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	93	6
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	72	7

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области и их общую эффективность работы.

Суммарно 90 и более баллов набрали 16 учреждений из 17 участвовавших в независимой оценке. Минимальную оценку (менее 80 баллов) среди всех учреждений, участвовавших в независимой оценке получила: Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям.

Проведенное комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области.

Сопоставление нормативно установленных требований к деятельности учреждений социального обслуживания населения, фактических сведений об организации работы по основным направлениям исследования с учетом мнений получателей услуг позволили сделать ряд предложений по улучшению качества оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области:

- усилить работу по созданию условий доступной среды для различных категорий получателей услуг в учреждениях социального обслуживания;
- улучшить транспортную доступность учреждений социального обслуживания (подъезды к территории, парковки, остановки, наличие собственного транспорта в учреждениях);
- увеличить количество экскурсионных мероприятий для получателей услуг учреждений социального обслуживания;
- увеличить количество досуговых и развлекательных мероприятий для получателей услуг учреждений социального обслуживания;
- увеличить время контактной работы с получателями услуг на дому;
- снизить стоимость оказания услуг на дому;
- улучшить информирование получателей услуг по средствам размещения актуальной информации на стендах в учреждениях и на сайтах;
- улучшить работу лечебных кабинетов в учреждениях, осуществляющих данные услуги (модернизация оборудования, замена мебели);
- в учреждениях с большим потоком получателей услуг улучшить работу по первичному приему получателей услуг (разграничить очереди, организовать

дополнительные окна приема, организовать возможность юридической консультации).

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 1.1. показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели: ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО», ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО», Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям.

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.1. «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели: ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие», ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО», ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег», ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО», ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО», Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям.

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.2. «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели: ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО», ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО», Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям.

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели: Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами:	0,3		баллы		100 баллов определяется по формуле	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения);		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	менее чем на 10%	0		наблюдение
			- количество материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.1.2.	на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения))		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	менее чем на 10%	0	мониторинг сайта	

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
			- количество материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	10-30 31-60 61-90 91-100		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3		да/нет		100 баллов определяется по формуле	мониторинг сайта
	телефон; электронная почта; 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 неё)		- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0 баллов		
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно)		по 30 баллов за каждый способ		
			- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100 баллов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:	0,4		баллы		100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
1.3.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)		1,0				100 баллов Для расчёта К¹	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	0,3		есть/нет возможность имеется/ отсутствует		100 баллов определяется по формуле	наблюдение
2.1.1.					0 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность: (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр. 		отсутствуют комфортные условия				
			наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх)		по 20 баллов за каждое условие		
			наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100 баллов		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	0,4		%		100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
2.2.1.	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)		число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	0,3	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		1,0				100 баллов Для расчёта K ²	
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов							
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:	0,3		есть/нет	0 баллов	100 баллов определяется по формуле	наблюдение
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх)				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов		
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:						
3.2.1.	- 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	0,4	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)	есть/нет	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов определяется по формуле	Наблюдение
			- наличие пяти и более условий доступности		100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К³)		1,0				100 баллов Для расчёта К³	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0				100 баллов Для расчёта K⁴	
V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0,3	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 10-30 31-60 61-90 91-100	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (K⁵)		1,0				100 баллов Для расчёта K⁵	

Максимально: 100 баллов

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организации социальной сферы, которая должна быть размещена на общедоступных
информационных ресурсах**

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	x	✓
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	x	✓
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓	✓
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓	✓
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	✓	✓
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	✓	✓
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	✓	✓
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	✓	✓
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓	✓
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓	✓
Всего	15	20

**Пример инструментария опроса получателей услуг организаций (учреждений)
социального обслуживания**

АНКЕТА

о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения получателей 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 её деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

Дата заполнения: «___» _____ 2022 г.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром

1. Название населённого пункта, в котором проведён опрос (напишите)

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Общий комплект измерительных таблиц исследования

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

Вариант ответа		%
1.	Да, обращались	78,1
2.	Нет, не обращались	21,9

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

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	99,2
2.	Нет, не удовлетворены	0,8

*Из числа людей, которые обращаются к информационным стендам

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

Вариант ответа		%
1.	Да, пользовались	57,9
2.	Нет, не пользовались	42,1

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

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	98,0
2.	Нет, не удовлетворены	2,0

*Из числа, пользующихся сайтами организаций

Таблица 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)? (%)

Вариант ответа		%
1.	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	98,9
2.	Нет (услуга предоставлена с опозданием)	1,1

Таблица 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) (%)

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	97,0
2.	Нет, не удовлетворены	3,0

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

Вариант ответа		%
1.	Да, имеют	37,6
2.	Нет, не имеют	62,4

Таблица 8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (%)

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	96,0
2.	Нет, не удовлетворены	4,0

*Из числа лиц (или представителей лиц), имеющих группу инвалидности

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

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	98,6
2.	Нет, не удовлетворены	1,4

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

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	99,2
2.	Нет, не удовлетворены	0,8

Таблица 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.)? (%)

Вариант ответа		%
1.	Да, пользовались	82,4
2.	Нет, не пользовались	17,6

Таблица 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)? (%)

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	99,2
2.	Нет, не удовлетворены	0,8

*Из числа, пользующихся дистанционными способами взаимодействия с организацией

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

Вариант ответа		%
1.	Да, готовы	99,1
2.	Нет, не готовы	0,9

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

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	99,0
2.	Нет, не удовлетворены	1,0

Таблица 15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (%)

Вариант ответа		%
1.	Да, удовлетворены	99,5
2.	Нет, не удовлетворены	0,5

Таблица 16. Пол респондентов (%)

Вариант ответа		%
1.	Мужской	19,5
2.	Женский	80,5

17. Средний возраст респондентов составил: 64 года.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Перечень сайтов организаций (учреждений) социального обслуживания

п/п	Наименование учреждения	Сайт
Учреждения социальной реабилитации		
1	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	https://centr-reabilitacii.ru/
2	Государственное автономное учреждение «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	https://msoc-zdravushka.astr.socinfo.ru/
Комплексные и многопрофильные центры социального обслуживания населения		
3	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область»	https://ogvson.ru/
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Володарский район, Астраханская область»	https://sodevstvie.org/
5	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область»	https://center-obereg.astr.socinfo.ru/
6	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, г. Знаменск, Астраханская область»	https://ikrkson.ru/
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область»	http://xn--30-6kciapkia1eva.xn--p1ai/
8	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Камызякский район, Астраханская область»	https://kcsnvol.ru/
9	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Красноярский район, Астраханская область»	https://kcsnkr.ru/
10	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Лиманский район, Астраханская область»	http://kcsn-znam.astr.socinfo.ru/
11	Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Харабалинский район, Астраханская область»	https://kcsn-akht.astr.socinfo.ru/
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения, Наримановский район, Астраханская область»	https://kcsn-harabali.astr.socinfo.ru/
13	Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Черноярский район, Астраханская область»	https://narimanovkcsn.ru/
14	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	https://kcsn-ch.ru/
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Астраханской области «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»»	https://e-kcsn.astr.socinfo.ru/
16	Государственное автономное учреждение Астраханской области «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	https://cspn-liman.astr.socinfo.ru/
СОНКО		
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям, г. Астрахань	https://www.redcross.ru/about/regionalnve-otdeleniva/425/

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

I. Показатели в баллах, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) (Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения социального обслуживания	1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами		1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:	
		1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		1.3.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	1.3.2. на официальном сайте организации (учреждения)
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	100	100	100	99	100
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100	94
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	73	100	100	98	93
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	100	100	100	100	98
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	80	90	100	96	91
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	93	95	100	100	100
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	100	100	100	100
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	93	100	100	100	100
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	100	100	100	99	99
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	100	100	100	100	95
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	93	95	100	98	96
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	100	90	100	100	100
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»	100	100	100	100	100
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	100	100	100	98	97
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	100	90	100	100	99
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	100	100	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	7	0	60	100	100

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения социального обслуживания	2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	100	99	98
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	100	100	100
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	100	99	95
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	100	100	92
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	100	100	100
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	100	100
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	100	100	99
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	100	97	97
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	100	98	99
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	100	98	94
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	100	100	100
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»	100	100	100
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	100	98	93
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	100	98	98
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	100	98	88

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения социального обслуживания	3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	80	100	98
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	100	60	95
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	100	100	96
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	60	80	88
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	100	100	100
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	100	100
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	100	100	99
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	100	100	92
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	100	100	96
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	100	100	92
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	80	100	100
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черныярского района АО»	20	100	100
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	80	100	95
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	100	100	100
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	100	100	92
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	20	0	0

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения социального обслуживания	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.)
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	100	100	100
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	100	99	100
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	99	99	98
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	95	98	99
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	100	100	100
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	100	100
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	98	100	99
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	100	99	99
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	98	98	100
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	96	99	96
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	100	100	100
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»	100	100	100
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	96	98	99
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	100	100	100
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	100	100	100
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	100	100	100

V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг
(Максимальное значение по каждому параметру 100 баллов)

№	Наименование учреждения социального обслуживания	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)
1	ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»	99	99	100
2	ГАУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	99	100
3	ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»	100	100	99
4	ГБУСОН АО «КЦСОН Володарского района АО»	100	99	100
5	ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»	99	99	99
6	ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменска АО»	100	100	100
7	ГБУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района АО»	100	100	100
8	ГКУСОН АО «КЦСОН Камызякского района АО»	100	100	100
9	ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района АО»	99	99	100
10	ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района АО»	95	97	99
11	ГКУСОН АО «КЦСОН Харабалинского района АО»	98	98	99
12	ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»	100	100	100
13	ГАУСОН АО «КЦСОН Черныярского района АО»	100	100	100
14	ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»	98	98	98
15	ГАУСО АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка»	100	100	100
16	ГАУ АО «Многопрофильный социальный центр «Содействие»	100	99	100
17	Автономная некоммерческая организация по оказанию помощи инвалидам и их семьям	100	96	100