



ТАМБОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.Р. ДЕРЖАВИНА



**ОТЧЕТ ОПЕРАТОРА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГИ ПО СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,
РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Оператор:
ФГОУБ ВО Тамбовский государственный университет имени
Г.Р. Державина

Тамбов, 2019 г.

| ОГЛАВЛЕНИЕ | СТР |
|---|------------|
| Введение | 5 |
| 1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг | 7 |
| 1.1 Методологическая часть | 7 |
| 1.1.1 Объект и предмет исследования | 7 |
| 1.1.2 Цель и задачи исследования | 7 |
| 1.2 Организационно-методическая часть | 7 |
| 1.2.1 Методика сбора и анализа данных | 7 |
| 1.2.2. Этапы проведения работ «Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями» | 9 |
| 2 Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания | 13 |
| 2.1 Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 13 |
| 2.2 Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 17 |
| 2.3 Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 21 |
| 2.4 Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | 24 |
| 2.5 Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 27 |
| 2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания | 30 |
| 2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания | 31 |
| Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг | 33 |
| Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания | 33 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг | 35 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для получателей социальных услуг | 40 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания | 42 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания | 45 |

| | |
|---|-----|
| ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 80 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 82 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 84 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 86 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 8. Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 88 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги | 90 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 10. Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 92 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 11. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 94 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 12. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 96 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 13. Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 98 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 14. Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 15. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 102 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 16. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 104 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 17. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 106 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 18. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, | 108 |

| | |
|---|-----|
| удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 19. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» | 110 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 20. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 112 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 21. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 114 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 22. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 116 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 118 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 24. Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания | 120 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 25. Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания | 122 |

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области, проведенной в рамках реализации Государственного контракта № 400 от 09.11.2018 года, №436 от 26.11.2018 г., № 437 от 26.11.2018 г., которые были заключены между ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина» и Управлением социальной защиты и семейной политики Тамбовской области.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве оказания социальных услуг в 16 учреждениях социального обслуживания Тамбовской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, включенными в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области, проводилась в соответствии с:

- 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»;
- Федеральным законом от 22.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом 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»
- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 г. №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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области проводилась с 09 сентября по 28 декабря 2019 года.

Выполнение работ по настоящим государственным контрактам осуществлялось в соответствии с техническим заданием к государственному контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг

1.1 Методологическая часть

1.1.1 Объект и предмет исследования

Объект исследования – 20 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области. Из них: 4 – государственные организации (стационарная форма социального обслуживания), 16 – государственные организации (нестационарная форма социального обслуживания) (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

1.1.2 Цель и задачи исследования

Цель исследования состоит в оценке качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области.

Задачи:

- получение данных об организации предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области;
- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций социального обслуживания.

1.2 Организационно-методическая часть

1.2.1 Методика сбора и анализа данных

Методы оценки:

1. Анализ информации на официальном сайте учреждений;
2. Анализ информационных стендов;
3. Анализ дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. Анализ критерия доступности услуг для инвалидов;
5. Наблюдение, посещение организации;
6. «Контрольные закупки» посредством телефонной связи и электронной почты
7. Анкетирование получателей социальных услуг (**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**).

Источники информации:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социальной сферы;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием программы Microsoft Excel (версия 2007).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2007).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленных в целях реализации 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». Данные рекомендации применялись при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409). **(ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1.)**

1.2.2. Этапы проведения работ «Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями»

Срок оказания услуг: месяц с даты заключения Контракта, в том числе по каждому этапу оказания услуг:

| № этапа | Наименование этапа | Сроки оказания услуг |
|---------|---|----------------------|
| 1. | Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания | 5 календарных дней |
| 2. | Проведение сбора и обобщения информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания | 20 календарных дней |
| 3. | Обработка и анализ полученной информации, оценка качества работы учреждений социального обслуживания | 5 календарных дней |

Перечень услуг, результаты и отчетность

| № п/п | Содержание услуг, результаты | Требования к отчетным материалам |
|--|---|--|
| Этап № 1. Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания | | |
| 1.1. | Разработка и описание инструментария для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания социальных услуг населению (официальные сайты, информационные стенды, наблюдения, посещение организации, анкеты, опросные листы, формы фиксации и первичной обработки данных, методики «контрольных закупок») с учетом специфики учреждений, согласование их с Заказчиком. | Представленный на бумажном и электронном носителях методический пакет, включающий методику проведения исследований по каждому каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опросов, формы фиксации и первичной обработки данных |
| 1.2. | Определение порядка построения рейтингов учреждений по результатам осуществления сбора, обобщения и анализа информации с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг | Представленная на бумажном и электронном носителях методика и форма рейтингования с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг |
| Этап № 2. Проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального | | |

| обслуживания | | |
|---|--|---|
| 2.1. | <p>Сбор и обобщение информации о качестве предоставляемых учреждениями социальных услуг в соответствии с разработанными методиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ информации на официальном сайте учреждений; - анализ информационных стендов; - анализ дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; - анализ критерия доступности услуг для инвалидов; - анкетирование (опрос) получателей социальных услуг – не менее 30 респондентов в каждом учреждении; - наблюдение, посещение организации | <p>Представленный на бумажном и электронном носителях отчет, включающий первичные исследовательские данные и материалы по всем обследованным учреждениям социального обслуживания</p> |
| Этап № 3. Обработка и анализ полученной информации, оценка качества условий работы учреждений социального обслуживания | | |
| 3.1. | <p>Обработка, анализ и интерпретация полученных данных: обработка полученных данных в соответствии с выбранными или разработанными методиками; анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей; систематизация выявленных недостатков в предоставлении социальных услуг; расчет интегральной оценки качества работы учреждений</p> | <p>Отчет о результатах сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания в целях проведения независимой оценки, рейтинги учреждений с дифференциацией по типам учреждений, рекомендации по повышению качества работы учреждений. Отчет должен быть представлен в электронной и бумажной формах в соответствии с требованиями Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30 -2003. Отчет должен содержать текстовую часть, диаграммы, схемы, таблицы и иные графические формы презентации информации в соответствии с авторской методикой проведения научно-исследовательских работ по сбору, обобщению и анализу</p> |
| 3.2. | <p>Формирование промежуточного рейтинга учреждений на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p> | |
| 3.3. | <p>Формирование Итогового рейтинга учреждений на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | | информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской области |
| Этап № 4. Обобщение полученной информации в виде отчета о проделанной научно-исследовательской работе. | | |
| 4.1. | Публикации научно-исследовательских результатов в печатных изданиях, на официальном сайте управления социальной защиты и семейной политики области и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru. | Протокол утверждения Общественным советом размещение результатов независимой оценки |

Список исполнителей:

Курилович Н.В. (доктор пед.наук) – руководитель проекта
Болдина М.А. (кандидат пед.наук) – ответственный исполнитель
Ковалева А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Жмаева П.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Григорова А.Ф. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Ульянова Ю.И. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Зайцева А.С. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Антонова О.С. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Нагаева Д.А. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Годун А.П. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей услуг
Толмачев М.А. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение»,
анкетирование получателей

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1 государственное учреждение социального обслуживания (из 20) лидирует (заняло 1 место) по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 4).

I место – 100 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»;

II место – 98 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»;

III место – 94 балла

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

В организациях социального обслуживания информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Недостатков в данном критерии в проверяемых учреждениях не выявлено.

Второй показатель **1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.**

По данному показателю было выявлено наличие и функционирование дистанционных способов, таких как:

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;

- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- иной электронный сервис (показатель 1.2).

Было выявлено, что 17 (из 20) государственных организаций социального обслуживания имеют по пять дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами), а именно:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»

ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3»

ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан»

3 способа дистанционной обратной связи имеет **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» (90 баллов)** (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 5),

Наличие только 2 способов у 2-х учреждений, а именно:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

Главным достоинством в данном критерии является то, что у большинства организаций функционирует электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.

Ключевыми недостатками в данном критерии в большинстве организаций является то, что на сайте организаций нет раздела "Часто задаваемые вопросы" и

не функционирует техническая возможность выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2 (из 20) государственных организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов) по показателю 1.3. **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

II мест – 98 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

III место-95 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

(таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 6).

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию и исправно работающую версию для слабовидящих. Дополнительно к преимуществам большинства организаций следует отнести наличие на сайте: блока с фандрайзинговым проектом; раздела с инновационной деятельностью; раздела опроса общественного мнения (*на сайте можно ознакомиться с результатами*), а также наличие форума и гостевой книги; новостной ленты учреждения и фотографий, демонстрирующих деятельность учреждения.

К существенным **достоинствам информационных стендов** в большинстве учреждений можно отнести то, что имеются кармашки для документации, в качестве раздаточного материала представлены буклеты, присутствует дополнительная информация о социальных услугах, информационные стойки, табло, в некоторых организациях имеется стенд по инновационным технологиям.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Открытость и доступность информации об организации»* выявлены в 4 (из 20) организациях государственного сектора:

I место – 100 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

(таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 7).

II место – ТОГБУ СОН «**Центр социальных услуг для населения города Котовска**» (99 из 100);

III место – ТОГБУ СОН «**Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района**» (95 из 100).

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

➤ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», её соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

➤ Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

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

- иного электронного сервиса.

На последнем месте среди государственных организаций *по критерию «Открытость и доступность информации об организации»* находится ТОГБУ СОН «**Центр социальных услуг для населения Гавриловского района**» (49 баллов).

К недостаткам **на сайте** можно отнести то, что у нескольких организаций нет лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, но это все происходит в силу того, что лицензии не выдавались; у некоторых организаций не размещены актуальные тарифы на социальные услуги (указана информация за 2016 и 2017 год).

К недостаткам **на информационных стендах** следует отметить, что в некоторых учреждениях **не представлена информация о:** 1. о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; 4. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 6. о 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"); 7. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 8. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 9. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; 10. о финансово-хозяйственной деятельности; 11. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; 12. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; 14. о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.2 Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 8).

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- 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 (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 19 (из 20) государственных организаций социального обслуживания населения Тамбовской области получили наивысшую оценку:

ТОГКСУ СОН «Росинка»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3»

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»

1 (из 20) организаций социального обслуживания обеспечены 4 условиями для предоставления услуг (80 баллов).

ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан»

В качестве недостатка данного критерия можно обозначить то, что не у всех опрошиваемых есть возможность выхода в Интернет, чтобы оформить запись на официальном сайте организации и Едином портале государственных и муниципальных услуг для получения услуги. Можно отметить так же отсутствие наличия и доступности питьевой воды в местах ожидания. Также в качестве недостатка многие опрошиваемые в учреждениях социального обслуживания отмечают отсутствие или недоступность санитарно-гигиенических помещений для получателей социальных услуг. Иные параметры комфортности предоставления социальных услуг так же отсутствуют во многих организациях.

Достоинствами является то, что во всех учреждениях социального обслуживания созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки. Во многих организациях в местах ожидания расположены электронные носители с информацией (телефонами, контактами руководителей и официальным сайтом).

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» По данному показателю недостатков выявлено не было. Все опрашиваемые отмечали, что в учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут. Услуги предоставляются своевременно, **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»** (100 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 9).

II место – 97 баллов

**ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
ТОГКСУ СОН «Росинка»**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

III место – 96 баллов

1. **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»**

По данному показателю недостатков выявлено не было. Все опрашиваемые отмечали, что в учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут. Услуги предоставляются своевременно.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» 2 (из 100) организаций социального обслуживания получили высокие оценки (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 10), их них:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

II место –97 баллов из 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

III место –90 баллов из 100

ТОГКСУ СОН «Росинка»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

Самый низкий балл наблюдается у **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»**- 57 баллов.

По данному показателю недостатков выявлено не было. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы велика и в процентном соотношении составляет большую часть опрашиваемых.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* выявлены в

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 11).

II место –99 баллов из 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

III место –96 баллов из 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

В организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, такие как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги и иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

На последнем месте в рейтинге по исследуемому критерию **ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан»**

(73 балла). В организации не обеспечены в полном объеме комфортные условия для предоставления услуг.

2.3 Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3 (из 20) организаций социального обслуживания получили высший балл (100 баллов из 100) по показателю **3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»** (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 12), который рассматривался по следующим признакам:

- 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 (учреждении).

I место:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

II место среди государственных организаций заняло одно учреждение (80 баллов из 100):

ТОГКСУ СОН «Росинка»

III место – у 4 социальных учреждений (60 баллов из 100):

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»

Существенным преимуществом в организациях является, оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами, адаптированы поручни, расширение дверных проемов.

В организациях социального обслуживания отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски.

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассматривался по следующим признакам:

- 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) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высокие оценки (по 100 баллов соответственно) были получены 5 (из 20) учреждениями социального обслуживания:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»

II место 5 организации (80 баллов из 100):

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

III место – (60 из 100) у 5 организаций

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»
Существенным недостатком является, наличие в альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля.

I (первое место) в рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» занимают

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»

(100 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 14).

II место – занял **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»** (90 баллов из 100)

III место – **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»** (83 балла из 100)

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100 баллов)* выявлено только одно учреждение социального обслуживания: **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»** (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 15).

II место заняли 2 организации –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

(97 баллов из 100).

III место – **ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»** (84 балла из 100).

Наименьшее количество баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» среди государственных организаций присвоено **ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан»** (18 баллов из 100 баллов).

2.4 Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

По показателю **4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 2 (из 20) исследуемых организаций** получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 16).

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

На втором месте в рейтинге по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» находится

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

(97 баллов из 100 баллов),

на третьем –

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»

(93 баллов из 100 баллов).

Небольшая доля опрошиваемых отмечали, что не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы. Утверждали, что сотрудники учреждения не доброжелательные и грубые, плохо информирующие о социальных услугах. Но доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания значительно больше.

По показателю **4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 2 (из 20) организаций социального обслуживания, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 17), из них:**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

II место среди государственных организаций –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»
(97 баллов из 100).

III место –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»
(93 баллов из 100).

Существенных недостатков выявлено не было. Большинство получателей социальных услуг отмечали, что при обращении в социальные учреждения им следом же оказывали услуги, ведя себя доброжелательно.

По показателю **4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»** 3 из 20 исследуемых организации получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 18).

Основным недостатком по данному показателю является то, что не все опрошиваемые получатели социальных услуг используют дистанционные формы взаимодействия со специальной организацией.

Те, кто использовал дистанционные формы взаимодействия утверждали, что остались удовлетворены от такого рода взаимодействия.

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

II место –

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97 баллов из 100).

III место –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»
(87 баллов из 100).

Самую низкую оценку по данному показателю выявлено в **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»** (43 баллов из 100)

Таким образом, отметим, что в 1 (из 20) исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию *«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»* (количество баллов равно 100 баллам).

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

II место – 97 баллов

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

III место –

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 93 балла

2.5 Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 2 из 20 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 20),

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

В 2 (из 20) организациях значения показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» варьируются от 93 до 97 баллов.

II место –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

(97 баллов из 100).

III место –

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»
(93 балла из 100).

На последнем месте **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»** по показателю 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» набрал 47 баллов (из 100 баллов).

Получатели социальных услуг сто процентов рекомендуют своим знакомым и родственникам обращаться в социальные учреждения, так как, полностью довольны оказанием социальных услуг.

Недостатки в данном критерии отсутствуют.

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)» 2 организации социального обслуживания получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 21).

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

II место –1 (из 20) получили 97 баллов из 100:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

III место –4 учреждения социального обслуживания из 20:

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

(93 баллов из 100).

Большинство получателей социальных услуг, удовлетворенны организационными условиями предоставления услуг в организациях, но имеется незначительная часть населения, которая частично не удовлетворенна оказанием услуг.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 2 исследуемых организаций из 20 было присвоено 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 22).

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

II место – 97 баллов

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

III место – 93 балла

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

Таким образом, отметим, что низкие показатели были выявлены в **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района», 67 баллов из 100**

Таким образом, в 20 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 23), у 1 организации из 20, наивысшее количество баллов – 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

II место – с небольшим отрывом в 2 балла (98 из 100 баллов) присуждено 2 учреждениям:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

III место – (97 баллов из 100).

ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Наименьшие баллы получили такие организации как:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»

- 70 баллов из 100

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» 60 баллов из 100

2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории Тамбовской области и участвовавших в независимой оценке, находится **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» 100 баллов из 100**

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает **ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (90 баллов)**.

Третье место разделили три учреждения социального обслуживания:

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

по 86 баллов соответственно. (Таблица 1, диаграмма 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 24).

Следует отметить, что порог от 80 баллов преодолели 8 организаций, где количество полученных баллов варьируется от 80 до 85 балла

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

ТОГКСУ СОН «Росинка»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

Таблица 1, диаграмма 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 24.

2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания населения.

Было исследовано 7 стационарных социального обслуживания населения, включенных в перечень для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг. Места в итоговом рейтинге в соответствии с этой формой обслуживания распределились следующим образом (таблица 1, диаграмма 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 25):

1 место - **ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (90 баллов из 100)

2 место – **ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса»** (84 балла).

3 место **ТОГКСУ СОН «Росинка»** (83 балла)

Самый низкий показатель, по независимой оценке, предоставления качества услуг продемонстрировал 4 место – **ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3»**

(71 балл)

16 организаций из 20 исследуемых оказывают нестационарных учреждений социального обслуживания населения (Центры социального обслуживания населения)

В рейтинге по указанной форме обслуживания лидируют

1 место- **100 баллов**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»

2 место - **86 баллов**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» -

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»

3 место **85**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»

4 место**84**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»

5 место**83**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»

6 место**82**

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»
7 место⁸¹

ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»

Минимальное количество баллов (44 балла) присвоено **ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»** (таблица 2 ПРИЛОЖЕНИЯ 25).

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами государственных учреждений социального обслуживания населения.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»
- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»;

Отмечен высокий уровень информационной открытости государственных социальных учреждений г. Тамбова и Тамбовской области. Все государственные учреждения имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам. У большинства организаций социального обслуживания информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

В большинстве учреждениях социального обслуживания созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки.

В большинстве государственных учреждений для инвалидов созданы все условия: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами, перилами, адаптированы поручни, расширение дверных проемов.

Большинство посещающих учреждения социального обслуживания удовлетворены 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, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вместе с тем, рейтинг организаций социального обслуживания населения г. Тамбова и Тамбовской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы)), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах и стендах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;
- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).
- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов;
- организовать повышение квалификации руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания.
- особое внимание уделить подбору квалифицированных и вежливых специалистов

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг

Государственные организации социального обслуживания Тамбовской области

| № п/п | Наименование организации | ФИО руководителя | Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта | Форма обслуживания | Примечание |
|---|---|-----------------------------|--|--------------------|---|
| Стационарные учреждения социального обслуживания населения | | | | | |
| 1 | ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса» | Медведева Инна Валентиновна | 392521, Тамбовская область, Тамбовский район, с.Большая Липовица, ул. Коноплиновка, д. 100 Телефон: 8 4752 752162 E-mail: Jemles2@yandex.ru | Стационар | Удовлетворительно |
| 2 | ТОГКУ «Социально-оздоровительный центр «Росинка» | Швецова Татьяна Ивановна | Тамбовский район, городское поселение Новолядинский поссовет, рабочий посёлок Новая Ляда, улица Дом отдыха тел. 8(4752)65-34-9 | Стационар | Отсутствие адреса электронной почты, графы "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте. |
| 3 | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат № 3» | Буденный Николай Викторович | 392522, Тамбовская обл., Тамбовский р-он, п.Кандауровский Дом инвалидов Тел. 8(4752)66-60-44 E-mail: ez9930@mail.ru , pni3@uszn.tambov.gov.ru | Стационар | Улучшить условия содержания получателей социальных услуг. |
| 4 | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для | Ромашина Галина Сергеевна | 393462, Тамбовская область, город Уварово, Дачная улица, 1 Контакты Телефон +7(47558)40372 | Стационар | Отсутствие графы "Часто задаваемые вопросы" на |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------------|--|--|---|
| | престарелых и инвалидов» | | Электронная почта udipi2008@rambler.ru | | официальном сайте, улучшение условий проживания. |
| Нестационарные учреждения социального обслуживания населения | | | | | |
| 5 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района | Долгова Нина Фёдоровна | 393310 Тамбовская область Инжавинский район р.п.Инжавино ул. Советская д.9 тел. 2-72-32 Электронный адрес: kcson5@uszn.tambov.gov.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Удовлетворительно |
| 6 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района | Дякина Светлана Александровна | 393520, Тамбовская область, Ржаксинский район, р.п. Ржакса, ул. Первомайская, д. 60 А тел. 8 (47555) 2 53 61 Email: socobsl@yandex.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие графы "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте. |
| 7 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | Островерхова Вера Николаевна | Адрес:393400, Тамбовская область, р.п.Знаменка, ул.Парковая, д.2 тел. 8(47552)25443 Адреса электронной почты: kcson4@uszn.tambov.gov.ru , | Социально - консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие графы "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте. |
| 8 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | Маняхина Татьяна Александровна | г. Рассказово, Тамбовская область, ул Куйбышева, д1, 393250 Электронный адрес: kcson20@uszn.tambov.gov.ru Контактный телефон: 24-2-55, 23-2- | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Удовлетворительно |

| | | | | | |
|----|---|---------------------------------------|--|--|--|
| | | | 76 | | |
| 9 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | Рожнова Маргарита Витальевна | 393360 г. Кирсанов, ул.Рабоче – Крестьянская дом 35 Контактный телефон;8(47537)35059 Адрес электронной почты: - kkcson68@yandex.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | В целом положительно |
| 10 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | Голованова Татьяна Васильевна | 393160, Тамбовская область, Гавриловский район, село Гавриловка 2-я, Пионерская улица, дом 11 Контакты Телефон+7(475)5132443, Электронная почта zcogavr2@yandex.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | Удовлетворительно |
| 11 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | Артемова Маргарита Владимировна | 393130 р.п. Умет ул. Мира д. 12 Тел. 2 42 64 E-mail: kpson23@mail.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | В целом удовлетворительно |
| 12 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | Лавина Антонина Алексеевна | 393700, Тамбовская область , р.п.Первомайский, ул.Больничная д.2 Тел. 2 20 73 kpson17@uszn.tambov.gov.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие графы "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте организации |
| 13 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского | Чеканова Марина Юрьевна | 393800, Тамбовская область, Староюрьевский район, село Староюрьево, улица Советская, дом 91 | Социально- консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие графы "Часто задаваемые вопросы" на официальном сайте |

| | | | | | |
|----|--|---------------------------------|---|--|---------------------------|
| | района» | | Тел. 4 10 02 Адрес электронной почты: kpson6819@tamb.ru | | |
| 14 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | Набережная Александра Сергеевна | 393570, Тамбовская область, р.п.Мучкапский, ул.Базарная, д.19 тел.8(47546) 3-14-57-факс, тел.8(47546) 3-29-30-бухгалтерия, Email: togkycon@yandex.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Удовлетворительно |
| 15 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | Болдырева Надежда Викторовна | 393460, Тамбовская область, г. Уварово, ул. Базарная, д.29 Тел. 4 19 74 Электронный адрес: kpson30@uszn.tambov.gov.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Положительно |
| 16 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | Шевлякова Марина Анатольевна | <u>Ленинский просп., 4, рабочий посёлок Мордово</u> телефон 8(47542) 3-26-67 адрес электронной почты kpson11@uszn.tambov.gov.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | Удовлетворительно |
| 17 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | Галкина Валентина Алексеевна | 393070 Тамбовская область,Петровский район, с. Петровское ул. Интернациональная, д.32. Тел. 2 00 71 Адрес электронной почты: kpson18@uszn.tambov.gov.ru | Социально-консультативная Обслуживание на дому | В целом удовлетворительно |

| | | | | | |
|----|---|-----------------------------------|--|--|---|
| 18 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | Баулина Ольга Петровна | 393950, Тамбовская обл., г.Моршанск, ул. Советская, д.12 Тел. 4 90 17 Электронная почта:kcsn12@uszn.tambov.gov.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие графы «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте |
| 19 | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | Желновакова Дина Васильевна | Адрес: 393190, Тамбовская область, город Котовск, улица Кирова, дом 10 Тел. 4 46 22 Адрес электронной почты: centr681@yandex.ru | Социально- консультативная Обслуживание на дому | В целом удовлетворительно |
| 20 | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | Пестова Ольга Викторовна | 392025, г. Тамбов, ул. Московская, д.27А/392008, г.Тамбов, ул. Рабочая, д.4 Тел. 72 10 08 | Социально- консультативная Обслуживание на дому | Отсутствие электронной почты на официальном сайте |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

АНКЕТА для получателей социальных услуг «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания»

Уважаемый получатель социальных услуг!

Оцените качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- удовлетворены не удовлетворены

(указать, что именно не удовлетворяет) _____

2. Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет»?

- удовлетворены не удовлетворены

(указать, что именно не удовлетворяет) _____

3. Как вы оцениваете комфортность условий для предоставления социальных услуг в учреждении:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации
- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений организации
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)
- доступность записи на получение услуги
- по телефону
- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации
- на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру)
- при личном посещении в регистратуре или у специалиста

4. Вас удовлетворяет время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.):

- более 30 минут 30 минут
 25 минут 20 минут
 15 минут менее 15 минут

5. Вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг:

- удовлетворены не удовлетворены

(указать, что именно не удовлетворяет) _____

6. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

- да нет

7. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

- да нет

8. Готовы ли Вы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да нет пока не знаю

9. Вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации)

- да нет пока не знаю

10. Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации

- да нет пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Спасибо за участие!

Фамилия, имя, отчество специалиста, проводившего
опрос _____

Дата заполнения « ____ » _____ 2018 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

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

I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»

| № | Показатели |
|------|--|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» 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.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

| № | Показатели |
|------|--|
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; |

* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056)

| | |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

| № | Показатели |
|------|--|
| 3.1. | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (учреждении). |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по |

| | |
|------|--|
| | сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов). |

IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»

| № | Показатели |
|------|---|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| № | Показатели |
|------|---|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1.

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

Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|------------------------|--|--|------------------------------|---|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.1) |
| | | | | - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд}) | 1-100 баллов | |
| | | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов | |
| | | | | - объем информации (<i>количество</i> | 1-100 | |

| | | | | |
|---|---|---|---------------|--|
| <p>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)</p> | <p>организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> | <p>материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)</p> | <p>баллов</p> | |
|---|---|---|---------------|--|

Для сферы культуры:

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

Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$P_{инф} = \left(\frac{1}{2} \times \frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

Для сферы охраны здоровья

$$P_{инф} = \left(\frac{Z_{стенд} + Z_{сайт}}{2} \right) \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

| | | |
|-------|---|------------------|
| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации |
|-------|---|------------------|

| | | <i>(количество единиц информации)</i> | |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|----------|
| | | На стенде | На сайте |
| Сфера социального обслуживания | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) <i>(приложение 4 к расчету показателя 1.1)</i> | 15 | 20 |

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – 10 единиц информации
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации
на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$(3+7) : (2 \times 10) \times 100 = (10 : 20) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов}$$

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|----------|---|------------------------|--|--|---|---|
| 1. 2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С _{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т _{дист}) 100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.2) |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)</p> | <p>получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.</p> | | | |
|--|---|--|--|--|

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

где

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) технической возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1 (30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2 (30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

| № | Показатели качества | оценки | Значимость показателя | Параметры показателя качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
|------|---|--------|-----------------------|--|---|------------------------------|--|
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных | 0,4 | | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полностью и | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|---------------------------|
| | открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)). | | доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{стенд}$) | | Для расчета формула (1.3) |
| | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{сайт}$) | 0-100 баллов | | |

$$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до целого числа).

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2 $(170+ 320) : (450+560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

| | | | |
|---|--|--|---------------|
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹) | | $K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{откр_{уд}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p> | 100 баллов |
| <p>Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1) $(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)</p> | | | |

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|------|---|-----------------------|---|--|--|---|
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$) | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние | - отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.1) |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>помещений организации социальной сферы;</p> <p>б) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|

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

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

$P_{\text{комф.усл}} = 100$ баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

| | | | | | | |
|---|---|--------------|---|---|------------|---|
| 2. | Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$) | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.2) |
| | | | | - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока | 100 баллов | |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена | 0-100 баллов | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С _{своевр}) | своевременно (У ^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ}) | | |
|--|--|--|---|--|--|

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С_{своевр}) и рассчитывается по формуле (2.2со)

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = C_{\text{своевр}} = \frac{U^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{со})$$

где

U^{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета значения показателя 2.2.

2. В сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

Расчет для сферы социального обслуживания

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,3 = 94 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

| № | Показатели качества оценки | Значимость показателей | Параметры показателя качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
|----------|--|------------------------|---|--|------------------------------|--|
| 2. 3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{комф}$) | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.3) |

$$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$P_{уд}^{комф} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89 \text{ баллов (округляется до целой единицы)}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)

В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид}^n + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$$

В сфере культуры и образования :

$$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times (P_{комф.усл} + P_{уд}^{комф}) / 2 + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$$

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.

При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

100
баллов

Пример расчета значения критерия 2

2. В сфере социального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$$

1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|--|------------------------|---|---|---|---|
| 3.1 | <p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | 0,3 | <p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в | <p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <hr/> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p> | <p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p> | <p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1)</p> <p>Единого порядка</p> |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|--|
| <p>- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)</p> | <p>организации социальной сферы.</p> | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|--|

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя по варианту 1:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет значения показателя по варианту 2

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).}$$

| | | | | | | |
|-----|---|-----|--|---|---|---|
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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; | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка |
| | | | | - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) | по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) | |
| | | | | - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) ;</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (П^{услуг}_{дост})</p> | <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|

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

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).}$$

| | | | | | | |
|-----|-------------------------|-----|-------------------------|------------------------------------|-------|-----|
| 3.3 | Доля получателей услуг, | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность | число получателей услуг-инвалидов, | 0-100 | 100 |
|-----|-------------------------|-----|-------------------------|------------------------------------|-------|-----|

| | | | | | |
|---|--|----------------------------------|---|--------|-------------------------------------|
| удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($P_{уд}^{дост}$) | | доступностью услуг для инвалидов | удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$) | баллов | баллов Для расчета формула (3.3) |
|---|--|----------------------------------|---|--------|-------------------------------------|

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

где

$Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71$ балл (округляется до целой единицы).

| | | | |
|---|-----|--|---------------|
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3) | 1,0 | $K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$ | 100 баллов |
|---|-----|--|---------------|

Пример расчета значения критерия 3:

$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69$ баллов (округляется до целой единицы).

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|------------------------|--|---|------------------------------|---|
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{перв.конт}$) | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y_{уд}^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.1) |
| <p>где</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ | | | | | | |

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

| | | | | | | |
|-----|--|-----|--|---|--------------|---|
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U^{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.2) |
|-----|--|-----|--|---|--------------|---|

$$P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = (U^{\text{оказ.услуг}} / Ч_{\text{общ}}) \times 100, \quad (4.2)$$

$Ч_{\text{общ}}$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$П_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97$ баллов (округляется до целой единицы).

| | | | | | | |
|-----|---|-----|---|---|--------------|---|
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.3) |
|-----|---|-----|---|---|--------------|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | |
|--|--|--|--|--|--|

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$Y_{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

| | | | |
|---|------------|---|-----------------------|
| <p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)</p> | <p>1,0</p> | <p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times P_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times P_{уд}^{вежл.дист})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий</i></p> | <p>100 баллов</p> |
|---|------------|---|-----------------------|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$ | |
|--|--|--|

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{уд}^{перв.конт}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{уд}^{оказ.услуг}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{уд}^{вежл.дист}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88$ балла (округляется до целой единицы).

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

| № | Показатели качества оценки | Значимость показателей | Параметры показателя качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|--|------------------------|--|---|------------------------------|---|
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$) | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.1) |

$$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

| № | Показатели качества оценки | Значимость показателя | Параметры показателя качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|-----------------------------------|
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг | число получателей услуг, удовлетворенных | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | |
|--|---|---|---|----------------------------------|
| | <p>организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).¹ ($P_{\text{орг.усл уд}}$)</p> | <p>организационными условиями оказания услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | <p>организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)</p> | <p>Для расчета формула (5.2)</p> |
|--|---|---|---|----------------------------------|

$$P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

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

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

$\mathbf{Ч_{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$\mathbf{P_{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|-----|---|------------------------|---|---|------------------------------|---|
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\mathbf{P_{уд}}$) | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($\mathbf{Y_{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{общ}}$) | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.3) |

$$\mathbf{P_{уд}} = \left(\frac{\mathbf{Y_{уд}}}{\mathbf{Ч_{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

| | | | |
|---|------------|--|-------------------|
| <p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)</p> | <p>1,0</p> | <p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i> $K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3). $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$</p> | <p>100 баллов</p> |
|---|------------|--|-------------------|

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений

литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.1

| | Наименование организации | 1/1/ | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|------|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 98 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 94 | 100 | 3. |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 94 | 100 | |
| 5. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 93 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 91 | 100 | 5. |
| 8. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 91 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 89 | 100 | 6. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| 10. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 88 | 100 | 7. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 85 | 100 | 8. |
| 12. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 80 | 100 | 9. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 78 | 100 | 10. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 75 | 100 | 11. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 74 | 100 | 12. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 69 | 100 | 13. |
| 17. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 67 | 100 | 14. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 64 | 100 | 15. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 63 | 100 | 16. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 61 | 100 | 17. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.2

| | Наименование организации | 1/ 2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|---|-----------------|---------------------------------------|----------------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 10 0 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10 0 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 10 0 | 100 | |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 10 0 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 10 0 | 100 | |
| 6. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 10 0 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 10 0 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 10 0 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 10 0 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 10 0 | 100 | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных | 10 | 100 | |

| | | | | |
|-----|--|---------|-----|----|
| | услуг для населения Мордовского района» | 0 | | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 10 0 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 10 0 | 100 | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 10 0 | 100 | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 10 0 | 100 | |
| 16. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 10 0 | 100 | |
| 17. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 10 0 | 100 | |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 90 | 100 | 2. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 60 | 100 | 3. |
| 20. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 60 | 100 | |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.3

| | Наименование организации | 1/3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 98 | 100 | 2. |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 95 | 100 | 3. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 92 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 90 | 100 | 5. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 85 | 100 | 6. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 85 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 83 | 100 | 7. |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных | 80 | 100 | 8. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | | | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 80 | 100 | |
| 12. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 80 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 78 | 100 | 9. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 77 | 100 | 10. |
| 15. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 73 | 100 | 11. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 68 | 100 | 12. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 63 | 100 | 13. |
| 18. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом- интернат для престарелых и инвалидов» | 63 | 100 | |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 58 | 100 | 14. |
| 20. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 37 | 100 | 15. |

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

| | Наименование организации | S1 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 99 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 95 | 100 | 3. |
| 4. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 92 | 100 | 4. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 92 | 100 | |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 89 | 100 | 5. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 89 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 89 | 100 | |
| 9. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 89 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 88 | 100 | 6. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных | 85 | 100 | 7. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | услуг для населения Мордовского района» | | | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 84 | 100 | 8. |
| 13. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 83 | 100 | 9. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 83 | 100 | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 76 | 100 | 10. |
| 16. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 69 | 100 | 11. |
| 17. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 67 | 100 | 12. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 64 | 100 | 13. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 61 | 100 | 14. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 49 | 100 | 15. |

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.1

| | Наименование организации | 2/1/ | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|------|--------------------------------|---------|
| 21. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 22. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | |
| 23. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 100 | 100 | |
| 24. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 100 | 100 | |
| 25. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 100 | 100 | |
| 26. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 100 | 100 | |
| 27. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 100 | 100 | |
| 28. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 100 | 100 | |
| 29. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 100 | 100 | |
| 30. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 100 | 100 | |
| 31. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 100 | 100 | |
| 32. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 100 | 100 | |
| 33. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 100 | 100 | |

| | | | | |
|------------|---|------------|------------|-----------|
| 34. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 100 | 100 | |
| 35. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 100 | 100 | |
| 36. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 100 | 100 | |
| 37. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 100 | 100 | |
| 38. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 100 | 100 | |
| 39. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 100 | 100 | |
| 40. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 80 | 100 | 2. |

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.2

| | Наименование организации | 2/2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 97 | 100 | |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 97 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 96 | 100 | 3. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 93 | 100 | 4. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 90 | 100 | 5. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 87 | 100 | 6. |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 87 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 87 | 100 | |
| 11. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 87 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 87 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 83 | 100 | 7. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг | 80 | 100 | 8. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | для населения Уметского района» | | | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 73 | 100 | 9. |
| 16. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 73 | 100 | |
| 17. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 73 | 100 | |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 70 | 100 | 10. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 70 | 100 | |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 67 | 100 | 11. |

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.3

| | Наименование организации | 2/3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 97 | 100 | 2. |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 97 | 100 | |
| 5. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 90 | 100 | 3. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 90 | 100 | |
| 7. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 87 | 100 | 4. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 87 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 87 | 100 | |
| 10. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 83 | 100 | 5. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 83 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 80 | 100 | 6. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг | 73 | 100 | 7. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | для населения Мучкапского района» | | | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 73 | 100 | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 70 | 100 | 8. |
| 16. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 70 | 100 | |
| 17. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 67 | 100 | 9. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 63 | 100 | 10. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 63 | 100 | |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 57 | 100 | 11. |

ПРИЛОЖЕНИЕ 11.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

| | Наименование организации | S2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 99 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 96 | 100 | 3. |
| 4. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 96 | 100 | |
| 5. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 94 | 100 | 5. |
| 7. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 90 | 100 | 6. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 89 | 100 | 7. |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 88 | 100 | 8. |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 88 | 100 | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 88 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг | 86 | 100 | 9. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | для населения города Котовска» | | | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 86 | 100 | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 83 | 100 | 10. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 82 | 100 | 11. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 81 | 100 | 12. |
| 17. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 80 | 100 | 13. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 77 | 100 | 14. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 77 | 100 | |
| 20. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 73 | 100 | 15. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.1

| | Наименование организации | 3/1 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 41. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 42. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 100 | 100 | |
| 43. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 100 | 100 | |
| 44. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 80 | 100 | 2. |
| 45. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 60 | 100 | 3. |
| 46. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 60 | 100 | |
| 47. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 60 | 100 | |
| 48. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 60 | 100 | |
| 49. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 40 | 100 | |
| 50. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения» | 40 | 100 | 4. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|----|
| | населения Мучкапского района» | | | |
| 51. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 40 | 100 | |
| 52. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 40 | 100 | |
| 53. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 40 | 100 | |
| 54. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 20 | 100 | 5. |
| 55. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 20 | 100 | |
| 56. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 20 | 100 | |
| 57. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 20 | 100 | |
| 58. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 20 | 100 | |
| 59. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 0 | 100 | 6. |
| 60. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 0 | 100 | |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.2

| | Наименование организации | 3/2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 100 | 100 | |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 100 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 100 | 100 | |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 80 | 100 | 2. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 80 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 80 | 100 | |
| 9. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 80 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского | 80 | 100 | |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|----|
| | района» | | | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 60 | 100 | 3. |
| 12. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 60 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 60 | 100 | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 60 | 100 | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 60 | 100 | |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 40 | 100 | 4. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 40 | 100 | |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 40 | 100 | |
| 19. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 40 | 100 | |
| 20. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 20 | 100 | 5. |

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.3

| | Наименование организации | 3/3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 100 | 100 | |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 100 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 90 | 100 | 2. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 83 | 100 | 3. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 80 | 100 | 4. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 80 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 77 | 100 | 5. |

| | | | | |
|-----|---|----|-----|-----|
| | населения Знаменского района» | | | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 70 | 100 | 6. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 70 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 67 | 100 | 7. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 66 | 100 | 8. |
| 14. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 63 | 100 | 9. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 50 | 100 | 10. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 50 | 100 | 11. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 43 | 100 | 12. |
| 18. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 33 | 100 | 13. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 27 | 100 | 14. |
| 20. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 17 | 100 | 15. |

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

| | Наименование организации | S3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 97 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 84 | 100 | 3. |
| 4. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 82 | 100 | 4. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 72 | 100 | 5. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 70 | 100 | 6. |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 68 | 100 | 7. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 67 | 100 | 8. |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 65 | 100 | 9. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 64 | 100 | 10. |
| 11. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 61 | 100 | 11. |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 61 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 54 | 100 | 12. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 52 | 100 | 13. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 51 | 100 | 14. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 47 | 100 | 15. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 44 | 100 | 16. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 37 | 100 | 17. |
| 19. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 35 | 100 | 18. |
| 20. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 18 | 100 | 19. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.1

| | Наименование организации | 4/1 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 61. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 62. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 100 | 100 | |
| 63. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 97 | 100 | 2. |
| 64. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 97 | 100 | |
| 65. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 3. |
| 66. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 93 | 100 | |
| 67. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 93 | 100 | |
| 68. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 93 | 100 | |
| 69. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 93 | 100 | |
| 70. | ТОГБУ СОН «Центр | 90 | 100 | 4. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | социальных услуг для населения Ржаксинского района» | | | |
| 71. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 90 | 100 | |
| 72. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 87 | 100 | 5. |
| 73. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 83 | 100 | 6. |
| 74. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 80 | 100 | 7. |
| 75. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 80 | 100 | |
| 76. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 80 | 100 | |
| 77. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 77 | 100 | 8. |
| 78. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 73 | 100 | 9. |
| 79. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 67 | 100 | 10. |
| 80. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 67 | 100 | |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.2

| | Наименование организации | 4/2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 97 | 100 | 2. |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 97 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 93 | 100 | 3. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 93 | 100 | |
| 7. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90 | 100 | 4. |
| 8. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 90 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 90 | 100 | |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|----|
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 90 | 100 | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 90 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 87 | 100 | 5. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 87 | 100 | |
| 14. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 87 | 100 | |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 83 | 100 | 6. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 83 | 100 | |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 83 | 100 | |
| 18. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 73 | 100 | 7. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 70 | 100 | 8. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 63 | 100 | 9. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.3

| | Наименование организации | 4/3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 100 | 100 | |
| 4. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97 | 100 | 2. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 87 | 100 | 3. |
| 6. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 87 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 83 | 100 | 4. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 83 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для | 80 | 100 | 5. |

| | | | | |
|-----|---|----|-----|-----|
| | населения города Рассказово и Рассказовского района» | | | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 77 | 100 | 6. |
| 11. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 73 | 100 | 7. |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 73 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 73 | 100 | |
| 14. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 70 | 100 | 8. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 67 | 100 | 9. |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 63 | 100 | 10. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 63 | 100 | |
| 18. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 57 | 100 | 11. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 50 | 100 | 12. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 43 | 100 | 13. |

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

| | Наименование организации | S4 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 97 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 97 | 100 | |
| 4. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 3. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 92 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 91 | 100 | 5. |
| 7. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 91 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 91 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 90 | 100 | 6. |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 87 | 100 | 7. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 85 | 100 | 8. |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 84 | 100 | 9. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 81 | 100 | 10. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 79 | 100 | 11. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 76 | 100 | 12. |
| 16. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 74 | 100 | 13. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 73 | 100 | 14. |
| 18. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 71 | 100 | 15. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 68 | 100 | 16. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 67 | 100 | 17. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.1

| | Наименование организации | 5/1 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 81. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 82. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | |
| 83. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 97 | 100 | 2. |
| 84. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 97 | 100 | |
| 85. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 93 | 100 | 3. |
| 86. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 93 | 100 | |
| 87. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 93 | 100 | |
| 88. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 90 | 100 | 4. |
| 89. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 87 | 100 | 5. |
| 90. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 87 | 100 | |
| 91. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и | 87 | 100 | |

| | | | | |
|------|--|----|-----|-----|
| | детям «Жемчужина леса» | | | |
| 92. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 83 | 100 | 6. |
| 93. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 83 | 100 | |
| 94. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 77 | 100 | 7. |
| 95. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 77 | 100 | |
| 96. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 73 | 100 | 8. |
| 97. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 73 | 100 | |
| 98. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 73 | 100 | |
| 99. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 63 | 100 | 9. |
| 100. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 47 | 100 | 10. |

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.2

| | Наименование организации | 5/2 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 97 | 100 | 2. |
| 4. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 3. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 93 | 100 | |
| 6. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 93 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 93 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 90 | 100 | 4. |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 90 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 87 | 100 | 5. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных | 87 | 100 | |

| | | | | |
|-----|---|----|-----|-----|
| | услуг для населения Первомайского района» | | | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 87 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 83 | 100 | 6. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 80 | 100 | 7. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 80 | 100 | |
| 16. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 80 | 100 | |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 77 | 100 | 8. |
| 18. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 73 | 100 | 9. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 67 | 100 | 10. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 60 | 100 | 11. |

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.3

| | Наименование организации | 5/3 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 100 | 100 | |
| 3. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97 | 100 | 2. |
| 4. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 97 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 93 | 100 | 3. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 93 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 93 | 100 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 93 | 100 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 93 | 100 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 90 | 100 | 4. |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения | 87 | 100 | 5. |

| | | | | |
|------------|---|-----------|------------|------------|
| | Инжавинского района» | | | |
| 12. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 87 | 100 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 87 | 100 | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 83 | 100 | 6. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 80 | 100 | 7. |
| 16. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 80 | 100 | |
| 17. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 77 | 100 | 8. |
| 18. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 77 | 100 | |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 70 | 100 | 9. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 67 | 100 | 10. |

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| | Наименование организации | S5 | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|-----|--|-----|--------------------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 98 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 98 | 100 | |
| 4. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97 | 100 | 3. |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 93 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 93 | 100 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 90 | 100 | 5. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 89 | 100 | 6. |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 88 | 100 | 7. |
| 10. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и | 88 | 100 | |

| | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|
| | детям «Жемчужина леса» | | | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 88 | 100 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 86 | 100 | 8. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 86 | 100 | |
| 14. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 80 | 100 | 9. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 80 | 100 | |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 78 | 100 | 10. |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 78 | 100 | |
| 18. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 76 | 100 | 11. |
| 19. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 70 | 100 | 12. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 60 | 100 | 13. |

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

Таблица 1

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

| | Наименование организации | S J<O | Макс. кол баллов | Рейтинг |
|-----|--|-------|------------------|---------|
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 1. |
| 2. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90 | 100 | 2. |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 86 | 100 | 3. |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 86 | 100 | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 85 | 100 | 4. |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 85 | 100 | |
| 7. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 84 | 100 | 5. |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 84 | 100 | |
| 9. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 83 | 100 | 6. |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района» | 83 | 100 | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» | 82 | 100 | 7. |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 81 | 100 | 8. |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» | 78 | 100 | 9. |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 75 | 100 | 10. |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и | 74 | 100 | 11. |

| | | | | |
|------------|--|-----------|------------|------------|
| | Кирсановского района» | | | |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 74 | 100 | |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 73 | 100 | 12. |
| 18. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 71 | 100 | 13. |
| 19. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 67 | 100 | 14. |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 64 | 100 | 15. |

Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания

Таблица 1

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания населения

| | Наименование организации | 1/1/ | 1/2/ | 1/3/ | S1 | 2/1/ | 2/2/ | 2/3 | S2 | 3/1 | 3/2 | 3/3 | S3 | 4/1 | 4/2 | 4/3 | S4 | 5/1 | 5/2 | 5/3 | S5 | S J< O | |
|----|--|------|------|------|----|------|------|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|--------|----|
| 1. | ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 63 | 83 | 100 | 97 | 87 | 95 | 40 | 100 | 100 | 82 | 93 | 90 | 97 | 93 | 100 | 93 | 97 | 97 | 90 | 1. |
| 2. | ТОГКУСОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 80 | 100 | 37 | 69 | 100 | 87 | 83 | 90 | 100 | 60 | 100 | 84 | 93 | 90 | 87 | 91 | 87 | 93 | 87 | 88 | 84 | 2. |
| 3. | ТОГКСУСОН «Росинка» | 67 | 60 | 73 | 67 | 100 | 97 | 90 | 96 | 80 | 80 | 17 | 61 | 100 | 100 | 57 | 91 | 97 | 100 | 97 | 98 | 83 | 3. |
| 4. | ТОГБСУСОН «Психоневрологический интернат №3» | 91 | 100 | 80 | 89 | 100 | 73 | 70 | 80 | 0 | 40 | 63 | 35 | 80 | 87 | 73 | 71 | 73 | 80 | 77 | 76 | 71 | 4. |

Рейтинг нестационарных учреждений социального обслуживания населения

| | Наименование организации | K1 | | | S1 | K2 | | | S2 | K3 | | | S3 | K4 | | | S4 | K5 | | | S5 | S | J< | O |
|----|--|------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|---|
| | | 1/1/ | 1/2/ | 1/3/ | | 2/1/ | 2/2/ | 2/3/ | | 3/1 | 3/2 | 3/3 | | 4/1 | 4/2 | 4/3 | | 5/1 | 5/2 | 5/3 | | | | |
| 1. | ТОГБУ СОИ «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | |
| 2. | ТОГБУ СОИ «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 64 | 90 | 95 | 84 | 100 | 93 | 97 | 96 | 60 | 80 | 66 | 70 | 93 | 93 | 87 | 92 | 93 | 87 | 87 | 89 | 86 | | |
| 3. | ТОГБУ СОИ «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» | 89 | 100 | 80 | 89 | 100 | 87 | 57 | 82 | 100 | 100 | 90 | 97 | 80 | 70 | 80 | 76 | 87 | 67 | 93 | 86 | 86 | | |
| 4. | ТОГБУ СОИ «Центр социальных услуг для населения города | 93 | 100 | 92 | 95 | 100 | 87 | 80 | 89 | 20 | 60 | 80 | 54 | 97 | 97 | 100 | 97 | 83 | 90 | 93 | 90 | 85 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|----|-----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|--|
| | Моршанска и Моршанског о района» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайск ого района» | 94 | 100 | 85 | 92 | 100 | 87 | 97 | 94 | 60 | 80 | 70 | 65 | 87 | 87 | 73 | 84 | 87 | 87 | 90 | 88 | 85 | |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 98 | 100 | 100 | 99 | 100 | 96 | 90 | 86 | 20 | 40 | 50 | 37 | 97 | 97 | 100 | 97 | 97 | 97 | 100 | 98 | 84 | |
| 7. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинског о района» | 69 | 100 | 63 | 76 | 100 | 97 | 100 | 99 | 40 | 80 | 67 | 64 | 90 | 90 | 63 | 85 | 93 | 93 | 93 | 93 | 83 | |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапског о района» | 94 | 100 | 77 | 89 | 100 | 90 | 73 | 88 | 40 | 80 | 80 | 68 | 83 | 87 | 63 | 81 | 77 | 83 | 93 | 86 | 82 | |
| 9. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 74 | 100 | 78 | 83 | 100 | 83 | 83 | 88 | 40 | 40 | 77 | 51 | 93 | 90 | 83 | 90 | 93 | 93 | 93 | 93 | 81 | |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных | 78 | 100 | 80 | 85 | 100 | 87 | 70 | 86 | 60 | 60 | 43 | 52 | 90 | 90 | 73 | 87 | 73 | 80 | 83 | 80 | 78 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|-----|----|----|-----|------|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | услуг для населения Мордовского района» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 91 | 100 | 85 | 61 | 100 | 80 | 87 | 88 | 20 | 100 | 70 | 67 | 80 | 83 | 67 | 79 | 77 | 77 | 80 | 78 | 75 | |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» | 75 | 60 | 58 | 64 | 100 | 73 | 73 | 81 | 20 | 40 | 83 | 47 | 93 | 93 | 83 | 91 | 90 | 90 | 87 | 88 | 74 | |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района» | 63 | 100 | 98 | 88 | 100 | 67 | 87 | 83 | 60 | 60 | 100 | 72 | 67 | 83 | 43 | 68 | 47 | 60 | 67 | 60 | 74 | |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 85 | 100 | 83 | 89 | 100 | 70 | 63 | 77 | 20 | 100 | 50 | 61 | 67 | 63 | 77 | 67 | 63 | 80 | 70 | 70 | 73 | |
| 15. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 88 | 100 | 90 | 92 | 80 | 73,3 | 67 | 73 | 0 | 20 | 33 | 18 | 77 | 73 | 70 | 74 | 83 | 73 | 80 | 80 | 67 | |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр | 61 | 100 | 68 | 49 | 100 | 70 | 63 | 77 | 40 | 60 | 27 | 44 | 73 | 83 | 50 | 73 | 73 | 87 | 77 | 78 | 64 | |

Итоговый рейтинг проверенных организаций по формам обслуживания

| | Наименование организации | K1 | | | S1 | K2 | | | S2 | K3 | | | S3 | K4 | | | S4 | K5 | | | S5 | S J< O |
|----|--|------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| | | 1/1/ | 1/2/ | 1/3/ | | 2/1/ | 2/2/ | 2/3/ | | 3/1 | 3/2 | 3/3 | | 4/1 | 4/2 | 4/3 | | 5/1 | 5/2 | 5/3 | | |
| 1. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2. | ТОГБУСО Н «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 63 | 83 | 100 | 97 | 87 | 95 | 40 | 100 | 100 | 82 | 93 | 90 | 97 | 93 | 100 | 93 | 97 | 97 | 90 |
| 3. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» | 64 | 90 | 95 | 84 | 100 | 93 | 97 | 96 | 60 | 80 | 66 | 70 | 93 | 93 | 87 | 92 | 93 | 87 | 87 | 89 | 86 |
| 4. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города | 89 | 100 | 80 | 89 | 100 | 87 | 57 | 82 | 100 | 100 | 90 | 97 | 80 | 70 | 80 | 76 | 87 | 67 | 93 | 86 | 86 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|----|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|----|----|
| | Рассказово и Рассказовского района» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» | 93 | 100 | 92 | 95 | 100 | 87 | 80 | 89 | 20 | 60 | 80 | 54 | 97 | 97 | 100 | 97 | 83 | 90 | 93 | 90 | 85 |
| 6. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района» | 94 | 100 | 85 | 92 | 100 | 87 | 97 | 94 | 60 | 80 | 70 | 65 | 87 | 87 | 73 | 84 | 87 | 87 | 90 | 88 | 85 |
| 7. | ТОГКУ СОН «Центр социальных помощи семье и детям «Жемчужина леса» | 80 | 100 | 37 | 69 | 100 | 87 | 83 | 90 | 100 | 60 | 100 | 84 | 93 | 90 | 87 | 91 | 87 | 93 | 87 | 88 | 84 |
| 8. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» | 98 | 100 | 100 | 99 | 100 | 96 | 90 | 86 | 20 | 40 | 50 | 37 | 97 | 97 | 100 | 97 | 97 | 97 | 100 | 98 | 84 |
| 9. | ТОГКСУ СОН «Росинка» | 67 | 60 | 73 | 67 | 100 | 97 | 90 | 96 | 80 | 80 | 17 | 61 | 100 | 100 | 57 | 91 | 97 | 100 | 97 | 98 | 83 |
| 10. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для | 69 | 100 | 63 | 76 | 100 | 97 | 100 | 99 | 40 | 80 | 67 | 64 | 90 | 90 | 63 | 85 | 93 | 93 | 93 | 93 | 83 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | населения Ржаксинског о района» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапског о района» | 94 | 100 | 77 | 89 | 100 | 90 | 73 | 88 | 40 | 80 | 80 | 68 | 83 | 87 | 63 | 81 | 77 | 83 | 93 | 86 | 82 |
| 12. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района» | 74 | 100 | 78 | 83 | 100 | 83 | 83 | 88 | 40 | 40 | 77 | 51 | 93 | 90 | 83 | 90 | 93 | 93 | 93 | 93 | 81 |
| 13. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Мордовског о района» | 78 | 100 | 80 | 85 | 100 | 87 | 70 | 86 | 60 | 60 | 43 | 52 | 90 | 90 | 73 | 87 | 73 | 80 | 83 | 80 | 78 |
| 14. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» | 91 | 100 | 85 | 61 | 100 | 80 | 87 | 88 | 20 | 100 | 70 | 67 | 80 | 83 | 67 | 79 | 77 | 77 | 80 | 78 | 75 |
| 15. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановско го района» | 75 | 60 | 58 | 64 | 100 | 73 | 73 | 81 | 20 | 40 | 83 | 47 | 93 | 93 | 83 | 91 | 90 | 90 | 87 | 88 | 74 |
| 16. | ТОГБУ СОН «Центр | 63 | 100 | 98 | 88 | 100 | 67 | 87 | 83 | 60 | 60 | 100 | 72 | 67 | 83 | 43 | 68 | 47 | 60 | 67 | 60 | 74 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----|-----|----|----|-----|------|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | социальных услуг для населения Староюрьевского района» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» | 85 | 100 | 83 | 89 | 100 | 70 | 63 | 77 | 20 | 100 | 50 | 61 | 67 | 63 | 77 | 67 | 63 | 80 | 70 | 70 | 73 |
| 18. | ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3» | 91 | 100 | 80 | 89 | 100 | 73 | 70 | 80 | 0 | 40 | 63 | 35 | 80 | 87 | 73 | 71 | 73 | 80 | 77 | 76 | 71 |
| 19. | ТОГКУ «Центр социальной поддержки граждан» | 88 | 100 | 90 | 92 | 80 | 73,3 | 67 | 73 | 0 | 20 | 33 | 18 | 77 | 73 | 70 | 74 | 83 | 73 | 80 | 80 | 67 |
| 20. | ТОГБУ СОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района» | 61 | 100 | 68 | 49 | 100 | 70 | 63 | 77 | 40 | 60 | 27 | 44 | 73 | 83 | 50 | 73 | 73 | 87 | 77 | 78 | 64 |