**Отчёт по результатам социологического исследования**

**о качестве оказания услуг поставщиками социальных услуг**

**Архангельской области**



**Содержание**

[Программа исследования ……………………………………………………...…………..5](#_Toc529519038)

[Методологический раздел 5](#_Toc529519039)

[Методический раздел 8](#_Toc529519040)

[Комфортность ……………………………………………………………...](#_Toc529519041)……20

[Организационный раздел 33](#_Toc529519042)

[Выборка получателей услуг 37](#_Toc529519043)

[Проведение аудита внутри организаций социального обслуживания   
с участием членов общественного совета 39](#_Toc529519044)

[Результаты исследования ……………………………………………………………42](#_Toc529519045)

[Сводные результаты оценки деятельности учреждений 42](#_Toc529519046)

[Центры социального обслуживания населения 43](#_Toc529519047)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам,   
лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям   
с ограниченными возможностями здоровья 46](#_Toc529519048)

[1. Критерий «Открытость и доступность информации» 49](#_Toc529519049)

[Центры социального обслуживания населения 50](#_Toc529519050)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам   
с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям   
с ограниченными возможностями здоровья 61](#_Toc529519051)

[2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» 68](#_Toc529519052)

[Центры социального обслуживания населения 69](#_Toc529519053)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам   
с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям   
с ограниченными возможностями здоровья 79](#_Toc529519054)

[3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» 86](#_Toc529519055)

[Центры социального обслуживания населения 86](#_Toc529519056)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам   
с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям   
с ограниченными возможностями здоровья 98](#_Toc529519057)

[4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников   
организации» 106](#_Toc529519058)

[Центры социального обслуживания населения 108](#_Toc529519059)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья 117](#_Toc529519060)

[5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 123](#_Toc529519061)

[Центры социального обслуживания населения 124](#_Toc529519062)

[Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья 132](#_Toc529519063)

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА………………… 137

[Рекомендации ……………………………………………………………………139](#_Toc529519064)

[ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» 139](#_Toc529519065)

[ГБУ СОН АО Вельский комплексный центр социального обслуживания 139](#_Toc529519066)

[ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» 139](#_Toc529519067)

[ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» 140](#_Toc529519068)

[ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» 140](#_Toc529519069)

[ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" 141](#_Toc529519070)

[ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» 141](#_Toc529519071)

[ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» 142](#_Toc529519072)

[ГБУ СОН АО «Котласский КЦСО» 142](#_Toc529519073)

[ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» 142](#_Toc529519074)

[ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» 143](#_Toc529519075)

[ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» 144](#_Toc529519076)

[ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» 144](#_Toc529519077)

[ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» 144](#_Toc529519078)

[ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» 145](#_Toc529519079)

[ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» 145](#_Toc529519080)

[ГБУ СОН АО Приморский КЦСО 146](#_Toc529519081)

[ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» 146](#_Toc529519082)

[ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» 147](#_Toc529519083)

[ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» 147](#_Toc529519084)

[ГБУ АО «Котласский РЦ» 148](#_Toc529519085)

[ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» 148](#_Toc529519086)

[ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей   
с ограниченными возможностями «Ручеёк» 149](#_Toc529519087)

[ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» 149](#_Toc529519088)

[ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» 149](#_Toc529519089)

[ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам   
с ментальными особенностями» 150](#_Toc529519090)

[Приложение 1. Отчёт о проведении «контрольной закупки» …………….. 150](#_Toc529519091)

[Приложение 2. Отчет о соответствии официальных сайтов организаций требованиям, установленным п. 2 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013   
№ 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» ………………………………………………………………...155](#_Toc529519092)

[Приложение 3. График посещения организаций………………………............158](#_Toc529519093)

[Приложение 4. Инструментарий исследования………………………………..160](#_Toc529519094)

[Инструкция для опроса респондентов ……………………………………...161](#_Toc529519095)

[Опросный лист получателя социальных услуг ………………………………169](#_Toc529519101)9

[Инструкция и бланк для мониторинга и анализа информационной доступности официальных сайтов организаций социального обслуживания   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ….....177](#_Toc529519106)

[Бланк аудита информации, полученной внутри организации. ..180](#_Toc529519107)0

[Процедура и бланк контент-анализа доступности организации через сайт сети Интернет и по телефону ……………………………………………………...184](#_Toc529519108)

[Легенды для контент-анализа доступности организаций ..185](#_Toc529519109)

[Перечень организаций ..187](#_Toc529519110)

# Программа исследования

## Методологический раздел

**Цели:**

Повышение качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области   
(далее – организации социального обслуживания).

Улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций социального обслуживания, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Задачи:**

1. Провести 2-х дневный очный обучающий семинар для представителей общественных советов организаций, включенных в независимую оценку, согласно перечню (Приложение № 2 к Контракту) на тему: «Организация проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания».
2. В программу обучающего семинара включаются следующие вопросы:
3. разъяснение нормативной правовой базы по проведению независимой оценки в Российской Федерации и в Архангельской области;
4. раскрытие вопросов оценки и основ социологии по проведению анкетирования;
5. разъяснение вопросов организации оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
6. анкетирование членов общественных советов;
7. анализ вопросов и полученных результатов;
8. оценка доступности организаций социального обслуживания;
9. раскрытие основных требований к условиям предоставления услуг исходя из Показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
10. практическая работа с официальными сайтами организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
11. информационная доступность официальных сайтов организаций социального обслуживания для слабовидящих и инвалидов по зрению;
12. изучение основных требований к размещению информации организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) организациях и практическая работа с данным сайтом;
13. разъяснения порядка сбора и предоставления анкет, обработка и представление данных, алгоритм подготовки рекомендаций.
14. Получить данные о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг путем:
15. а) проведения анкетирования. Анкетирование проводит Исполнитель по Контракту. Анкетирование проводится среди получателей услуг, представителей общественных советов при организациях социального обслуживания, представителей общественного совета по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которые расположены на территории Архангельской области, созданного при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области, не менее 30 анкет от одной организации социального обслуживания согласно перечню (Приложение № 2 к Контракту). Исполнитель может разработать свою форму анкеты и включить в нее дополнительные вопросы, но данная форма анкеты должна содержать все вопросы из Приложения № 3 к Контракту;
16. б) оценки информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания согласно перечню (Приложение № 2 к Контракту) в соответствии с требованиями, установленными пунктом 2 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
17. в) проведения «контрольных закупок услуг» (контрольных звонков и обращений) в каждой организации социального обслуживания согласно перечню (Приложение № 2 к Контракту), в том числе при обращении лично или через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».
18. оказания услуг в организациях социального обслуживания.

**Объект исследования:** организации социального обслуживания Архангельской области.

**Предмет исследования:** качество оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Методический раздел**

**Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:**

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость

и доступность информации об организации/учреждении»

|  |  |
| --- | --- |
| п/п | Показатели |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<2>](file:///G:\TEMP\ОВИ\RU\Мероприятия\2018\Общественный%20совет\КОНТРАКТ\2018\изменения%20в%20документацию.docx#Par24):  - 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 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). |

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность

условий предоставления услуг, в том числе время ожидания

предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| п/п | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации/учреждения;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (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)" (Госуслуги.ру), 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). |

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

|  |  |
| --- | --- |
| п/п | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению,  и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  в организации/учреждении. |
| 3.2. | Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации/учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками 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). |

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»

|  |  |
| --- | --- |
| п/п | 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, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику 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). |

5. Показатели, характеризующие критерий

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| п/п | 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). |

**Методы сбора информации:**

1. Контент-анализ визуальных материалов

Анализ документации организаций социального обслуживания, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении, в Интернете, в вышестоящих организациях.

*Объем выборки:* 26 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

1. Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

*Объем выборки:* сайты 26 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

1. Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг организаций социального обслуживания либо их законные представители. Тип опроса: Раздаточное анкетирование, не менее 30 респондентов на организацию.

1. Контент-анализ доступности организаций социального обслуживания с помощью телефона, электронной почты

Подсчет результативных обращений в организацию социального обслуживания посредством телефонной связи, электронной почты.

1. **Анкетный опрос**

**Обоснование выборки**

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

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

Для более равномерного учета мнений и расстановки оценок дополнительно будет использоваться квотный отбор, с целью попадания в структуру выборки респондентов, получающих обслуживание в различной форме (стационарной, полустационарной, надомной).

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

**Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации социального обслуживания, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.**

Интегральное значение показателей *i*-ой организации социального обслуживания, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг (), рассчитывается по формуле для каждого показателя отдельно.

Формула для расчета:

=X/Y, где X – число опрошенных, которые выбрали

положительный, удовлетворительный или утвердительный вариант ответа на вопрос. Y – число всех опрошенных получателей социальных услуг, давших определённые ответы на данный вопрос. Из числа Y исключаются респонденты, которые по тем или иным причинам не могут оценить данный показатель.

**Методика работы с бланком опроса**

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

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

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

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

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

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

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

В психоневрологических интернатах опрос проводится среди дееспособных получателей услуг и среди законных представителей лиц, находящихся в психоневрологических интернатах, в часы посещений, установленных организацией. Если законным представителем лица, находящегося в психоневрологическом интернате является сотрудник или руководитель организации социального обслуживания, опрос не допускается.

1. **Экспертный анализ**

Экспертный анализ производит специализированная экспертная группа. Состав экспертной группы определяется до начала полевых работ.

Экспертный анализ проводится при помощи нескольких исследовательских методов и вносится в специально разработанный Бланк наблюдений. Среди используемых методов применяются: контент-анализ, наблюдение, интервью.

До проведения полевого этапа сбора данных сотрудники проходят обучение принципам и методам исследования у экспертов Исполнителя.

**Таблица 2. Индикаторы измерения (таблица соответствия)**

**Параметры и значения показателей**

**независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

| № | Показатели оценки качества  (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | | |
| 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;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций 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 фор-мула (1.1) |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 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 вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адрес электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (1.2) |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, 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 | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (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 | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК1  поясне-ния в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[1]](#footnote-2) | | | | | | |
| 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). | | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - 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;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.1) |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[[2]](#footnote-3), | | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[[3]](#footnote-4) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (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 ½ срока | 100 баллов |
| 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.)3 | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (2.3) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК2  поясне-ния в формуле 6 |
| 3 | | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных 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 социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.1) |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 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-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие 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-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.2) |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (3.3) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК3  поясне-ния в формуле 6 |
| 4 | | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | | | | | |
| 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). | 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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.1) |
| 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). | 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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.2) |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.3) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК4  поясне-ния в формуле 6 |
| 5 | | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 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) | 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) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.1) |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[4]](#footnote-5) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.2) |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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 по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (5.3) |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК5  поясне-ния в формуле 6 |

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

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

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества  «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд+Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

 Пдист  = Тдист × Сдист,(1.2)

где:

Тдист– количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг  (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд+Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

 Пкомф.усл = Ткомф×Скомф,(2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги1 (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» (Пожид) определяется:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

 где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания2, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше  на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше  на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг;

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

Пожид = Сожид

 или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

 где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг.

6. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

 Поргдост = Торгдост × Соргдост,(3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост– количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

 Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,(3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв -  число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.контуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.контуд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг.

8. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ -  общее число опрошенных получателей услуг.

**Методика работы с бланком опроса**

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

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

**Составление рейтинга организаций социального обслуживания:**

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и экспертного анализа организаций социального обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | «Открытость  и доступность информации об организации/учреждении» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<2>](file:///G:\TEMP\ОВИ\RU\Мероприятия\2018\Общественный%20совет\КОНТРАКТ\2018\изменения%20в%20документацию.docx#Par24):  - 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 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). |
| 2 | Комфортность  условий предоставления услуг, в том числе время ожидания  предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации/учреждения;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (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)" (Госуслуги.ру), 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). |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации/учреждении. |
| 3.2. | Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации/учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками 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). |
| 4. | Доброжелательность,  вежливость работников организации/учреждения |
| 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, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику 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). |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации/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). |

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

Далее составляются рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и группам учреждений.

## Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

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

Проведение полевого этапа (сбора данных).

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

График посещения организаций социального обслуживания согласовывается с Заказчиком   
на основании представленных им перечней отделений и площадок организаций социального обслуживания, с указанием их адресов, а также контактных данных лиц, ответственных за организацию взаимодействия при проведении мероприятий по независимой оценке.

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

Эксперты проводят интервью с руководителем организации, наблюдение и фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации социального обслуживания интервьюерами (в исключительных случаях, возможно проведение опроса по телефону). Получатели социальных услуг на дому опрашиваются методом телефонного опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xlsx.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения в Архангельской области (в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ).
5. Расчёт рейтингов организаций социального обслуживания населения в Архангельской области (по отдельным группам показателей).
6. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания.
7. Формирование выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2018 году.

**Результаты проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания Архангельской области**

Результаты проведения оценки качества услуг организаций социального обслуживания в Архангельской области будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1. Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций социального обслуживания;
2. Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
3. Характеристику организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг;
4. Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям социального обслуживания, сгруппированным по условиям оказания услуг (стационарные, полустационарные, на дому);
5. Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации социального обслуживания;
6. Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания;
7. Рейтинги организаций социального обслуживания в ходе проведения независимой оценки: по формам социального обслуживания и по группам организаций социального обслуживания;
8. Выводы и предложения по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2018 году.

## Выборка получателей услуг

Выборка исследования была рассчитана таким образом, чтобы погрешность измерений в ответе на альтернативный вопрос не превышала 20%. Выборка соотносилась с количеством получателей услуг, указанных в документации учреждения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | № | кол-во получателей услуг | выборка (кол-во респондентов) | ошибка выборки |
| ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания» | 1 | 1510 | 30 | 18% |
| ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» | 2 | 635 | 31 | 18% |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» | 3 | 1330 | 33 | 17% |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» | 4 | 121 | 30 | 16% |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» | 5 | 80 | 30 | 14% |
| ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания» | 6 | 325 | 44 | 14% |
| ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания» | 7 | 463 | 45 | 14% |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» | 8 | 273 | 30 | 17% |
| ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания» | 9 | 350 | 30 | 17% |
| ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» | 10 | 333 | 30 | 17% |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» | 11 | 120 | 44 | 12% |
| ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» | 12 | 135 | 30 | 16% |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» | 13 | 450 | 40 | 15% |
| ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» | 14 | 319 | 30 | 17% |
| ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» | 15 | 650 | 30 | 18% |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» | 16 | 495 | 66 | 11% |
| ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» | 17 | 300 | 62 | 11% |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» | 18 | 630 | 30 | 18% |
| ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» | 19 | 381 | 30 | 18% |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания» | 20 | 300 | 38 | 15% |
|  |  |  |  |  |
| ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | 21 | 40 | 30 | 9% |
| Государственное бюджетное учреждение Архангельской области социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | 22 | 50 | 30 | 12% |
| ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 23 | 45 | 30 | 11% |
| ГБСУ социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 24 | 194 | 30 | 17% |
| ГБУ Архангельской области «Центр реабилитации «Родник» | 25 | 300 | 30 | 17% |
| Государственное бюджетное учреждение социального обсуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 26 | 50 | 30 | 12% |

## Проведение аудита внутри организаций социального обслуживания с участием членов общественного совета

4-5 июля был проведён 2-х дневный очный обучающий семинар для представителей общественных советов организаций, включенных в независимую оценку, согласно перечню (Приложение № 2 к Контракту) на тему: «Организация проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания».

В программу обучающего семинара включаются следующие вопросы:

разъяснение нормативной правовой базы по проведению независимой оценки в Российской Федерации и в Архангельской области;

раскрытие вопросов оценки и основ социологии по проведению анкетирования;

разъяснение вопросов организации оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

анкетирование членов общественных советов;

анализ вопросов и полученных результатов;

оценка доступности организаций социального обслуживания;

раскрытие основных требований к условиям предоставления услуг исходя из Показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

практическая работа с официальными сайтами организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

информационная доступность официальных сайтов организаций социального обслуживания для слабовидящих и инвалидов по зрению;

изучение основных требований к размещению информации организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) организациях и практическая работа с данным сайтом;

разъяснения порядка сбора и предоставления анкет, обработка и представление данных, алгоритм подготовки рекомендаций.

Члены общественного Совета принимали участие в проведении аудита организаций. Количество бланков аудита ООО «АС» отражено в таблице, кроме этого в каждой организации заполнялись анкеты членами Общественного совета.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | № | Бланки аудита, заполняемые ООО "АС" |
| ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания» | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» | 2 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» | 3 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» | 4 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» | 5 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания» | 6 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания» | 7 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» | 8 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания» | 9 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» | 10 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» | 11 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» | 12 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» | 13 | 1 |
| ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» | 14 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» | 15 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» | 16 | 3 |
| ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» | 17 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» | 18 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» | 19 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания» | 20 | 1 |

# Результаты исследования

## Сводные результаты оценки деятельности учреждений

### Центры социального обслуживания населения

### Общий рейтинг центров социального обслуживания населения отражён на рис. 1.

Рисунок – рейтинг центров социального обслуживания населения

Оценка центров социального обслуживания населения показала отличные результаты. 17 организаций получили оценку более 80% от максимального балла (27 баллов) что по критериям сайта bus.gov.ru соответствует наивысшей оценке качества.

Отметим организации, которых можно считать лидерами рейтинга. Это организации, набравшие 31-32 балла

ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО»

ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО"

ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО»

ГБУ СОН «Няндомский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота»

ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО»

(хотя лидерство в данном случае достаточно условно, поскольку оценки организаций очень высокие, разница между группой лидеров и остальными организациями невелика).

3 организации получили оценки на ровне «хорошо» (60-79% от максимального значения):

ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО»

В таблице 1 отражены результаты оценки с учётом 5 критериев. Как показывает таблица, у большинства организаций оценки по всем критериям близки к максимуму. И лишь у нескольких организаций отмечаются сниженные оценки по критерию «доступность услуг для инвалидов».

Таблица 1. Сводные результаты оценки деятельности центров социального обслуживания населения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-6,7 | Очень плохо | - |
| 6,8-13,5 | Плохо | - |
| 13,6-20,3 | Удовлетворительно | - |
| 20,4-27,1 | Хорошо | 3 |
| 27,2-34 | Отлично | 17 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Место | Наименование учреждения | Общий показатель | I. Открытость и доступность информации | II. Комфортность условий предоставления услуг | III. Доступность услуг для инвалидов | IV. Доброжелательность, вежливость работников | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **34,00** | **7,00** | **9,00** | **12,00** | **3,00** | **3,00** |
| 12 | 1 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 32,86 | 7,00 | 8,97 | 10,89 | 3,00 | 3,00 |
| 9 | 2 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 32,75 | 7,00 | 9,00 | 10,83 | 3,00 | 2,93 |
| 20 | 3 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 32,00 | 7,00 | 9,00 | 10,00 | 3,00 | 3,00 |
| 1 | 4 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 31,90 | 7,00 | 8,90 | 10,00 | 3,00 | 3,00 |
| 14 | 5 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 31,63 | 7,00 | 8,90 | 9,75 | 2,98 | 3,00 |
| 8 | 6 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 31,23 | 6,65 | 8,99 | 9,70 | 3,00 | 2,89 |
| 18 | 7 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 31,11 | 7,00 | 8,36 | 9,75 | 3,00 | 3,00 |
| 13 | 8 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 31,00 | 7,00 | 9,00 | 9,00 | 3,00 | 3,00 |
| 16 | 9 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 30,51 | 6,69 | 8,90 | 8,96 | 3,00 | 2,96 |
| 17 | 10 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 29,96 | 7,00 | 9,00 | 7,96 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 11 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 29,69 | 7,00 | 7,75 | 8,94 | 3,00 | 3,00 |
| 7 | 12 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 29,50 | 7,00 | 9,00 | 7,50 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 13 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 29,20 | 7,00 | 9,00 | 7,50 | 3,00 | 2,70 |
| 2 | 14 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 29,06 | 7,00 | 8,75 | 7,31 | 3,00 | 3,00 |
| 15 | 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 28,79 | 6,80 | 8,99 | 7,00 | 3,00 | 3,00 |
| 3 | 16 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 27,79 | 7,00 | 8,94 | 6,23 | 2,86 | 2,76 |
| 6 | 17 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 27,41 | 7,00 | 8,85 | 5,71 | 2,92 | 2,94 |
| 4 | 18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 26,57 | 6,90 | 7,44 | 6,23 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 19 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 25,72 | 6,85 | 5,89 | 7,00 | 3,00 | 2,97 |
| 11 | 20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 24,58 | 6,80 | 7,78 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Общий рейтинг учреждений, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья отражён на рис. 2

Рисунок – рейтинг учреждений, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Оценка деятельности учреждений, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья, также показала высокие результаты - все организации из этой группы получили оценки свыше 90 балов.

Лидерами рейтинга является ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» (98 баллов) ГБУ АО «Котласский РЦ» (33 балла)

Третье место занимает АО «Центр реабилитации «Родник» (32 балла).

Результаты с учётом критериев отражены в Таблице 2.

Таблица 2. Сводные результаты оценки деятельности учреждений, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-6,7 | Очень плохо | - |
| 6,8-13,5 | Плохо | - |
| 13,6-20,3 | Удовлетворительно | - |
| 20,4-27,1 | Хорошо | - |
| 27,2-34 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Место | Наименование учреждения | Общий показатель | I. Открытость и доступность информации | II. Комфортность условий предоставления услуг | III. Доступность услуг для инвалидов | IV. Доброжелательность, вежливость работников | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **34** | **7** | **9** | **12** | **3** | **3** |
| 21 | 1 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 33,17 | 6,92 | 8,55 | 12,00 | 2,75 | 2,95 |
| 22 | 2 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 28,65 | 6,60 | 8,41 | 7,80 | 2,98 | 2,86 |
| 23 | 3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 33,50 | 7,00 | 8,55 | 12,00 | 3,00 | 2,95 |
| 24 | 4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 28,71 | 5,45 | 8,46 | 8,80 | 3,00 | 3,00 |
| 25 | 5 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 32,19 | 7,00 | 8,41 | 11,00 | 3,00 | 2,78 |
| 26 | 6 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 28,46 | 6,90 | 8,86 | 6,80 | 3,00 | 2,90 |

## 1. Критерий «Открытость и доступность информации»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами1: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
* Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 7 баллов.

Центры социального обслуживания населения

В Таблице 3 отражен рейтинг открытости и доступности информации об организации:

Таблица 3. Рейтинг открытости и доступности информации об организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,4 | Очень плохо | - |
| 1,4-2,8 | Плохо | - |
| 2,8-4,2 | Удовлетворительно | - |
| 4,2-5,6 | Хорошо | - |
| 5,6-7 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении | 1.1.Соответствие информации о деятельности учреждения содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами. | 1.2.Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их | 1.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **7,00** | **2,00** | **4,00** | **1,00** |
| 12 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 9 | 1-14 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 20 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 1 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 14 | 1-14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 18 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 13 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 17 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 10 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 7 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 19 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 2 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 3 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 6 | 1-14 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 4 | 15 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 6,90 | 1,90 | 4,00 | 1,00 |
| 5 | 16 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 6,85 | 2,00 | 3,90 | 0,95 |
| 15 | 17 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 6,80 | 1,80 | 4,00 | 1,00 |
| 11 | 18 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 6,80 | 1,80 | 4,00 | 1,00 |
| 16 | 19 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 6,69 | 1,94 | 3,75 | 1,00 |
| 8 | 20 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 6,65 | 1,90 | 4,00 | 0,75 |

Средняя оценка составила 6,93 балла («отлично»). Для всех организаций данный показатель оценивается выше 5,6 баллов, что соответствует оценке «отлично». Минимальный балл составляет 6,65. При этом 13 организаций получили 7 баллов. Оставшиеся организации получили боле 6,65 балла.

По показателю Q1.1 «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» всеми организациями были получены отличные оценки (см. Таблицу 4)

Таблица 4. Рейтинг по показателю: «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,39 | Очень плохо | - |
| 0,4-0,79 | Плохо | - |
| 0,8-1,19 | Удовлетворительно | - |
| 1,2-1,59 | Хорошо | - |
| 1,6-2 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.1** |
| 12 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 2,00 |
| 9 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 2,00 |
| 20 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 2,00 |
| 1 | 1-15 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 2,00 |
| 14 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 2,00 |
| 18 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 2,00 |
| 13 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 2,00 |
| 17 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 2,00 |
| 10 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 2,00 |
| 7 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 2,00 |
| 19 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 2,00 |
| 2 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 2,00 |
| 3 | 1-15 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 2,00 |
| 6 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 2,00 |
| 4 | 1-15 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 2,00 |
| 5 | 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,94 |
| 15 | 17-18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,90 |
| 11 | 17-18 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,90 |
| 16 | 19-20 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,80 |
| 8 | 19-20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,80 |

#### Уточняющие показатели отражены в Таблице 5:

По показателю 1.1: «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных стендах и официальных сайтах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Q1.1.1 На информационных стендах в помещении организации/учреждения | Q1.1.2 На официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 15 | 20 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 15 | 20 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 15 | 20 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 14 | 19 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 15 | 20 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 15 | 20 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 15 | 20 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 14 | 19 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 15 | 20 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 15 | 20 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 14 | 19 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 15 | 20 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 15 | 20 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 15 | 20 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 14 | 19 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 14 | 19 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 15 | 20 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 15 | 20 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 15 | 20 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 15 | 20 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Q1.1 Максим значение по показателю |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 94 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 94 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 94 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 94 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 94 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |
|  |  |  |

В таблице 6 отражён рейтинг показателю Q1.2: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг». Все организации получили отличные оценки.

Таблица 5. Рейтинг по показателю: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,79 | Очень плохо | - |
| 0,8-1,59 | Плохо | - |
| 1,6-2,39 | Удовлетворительно | - |
| 2,4-3,19 | Хорошо | - |
| 3,2-4 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.2** |
| 12 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 4,00 |
| 9 | 1-18 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 4,00 |
| 20 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 4,00 |
| 1 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 4,00 |
| 14 | 1-18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 4,00 |
| 18 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 4,00 |
| 13 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 4,00 |
| 17 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 4,00 |
| 10 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 4,00 |
| 7 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 4,00 |
| 19 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 4,00 |
| 2 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 4,00 |
| 3 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 4,00 |
| 6 | 1-18 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 4,00 |
| 4 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 4,00 |
| 15 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 4,00 |
| 11 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 4,00 |
| 8 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 4,00 |
| 5 | 19 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 3,90 |
| 16 | 20 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 3,75 |

Уточняющие показатели отражены в Таблице 7:

По показателю Q1.2: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.2.1 Телефон | Q1.2.2 Электронная почта | Q1.2.3 Электронные интерактивные сервисы | Q1.2.4 Анкетирование |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.2.Максим значение по показателю 1.2. |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

По показателю 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.3 |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 95 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 75 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

**Всего по критерию 1:** «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.1 Максим значение по показателю | Q1.2.Максим значение по показателю | Q1.3 | К1 |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 94 | 100 | 100 | 98 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 | 100 | 95 | 98 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 94 | 100 | 75 | 88 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 94 | 100 | 100 | 98 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 94 | 100 | 100 | 98 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 94 | 100 | 100 | 98 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  |  | 98,5 | 100 | 98,5 | 99 |

Рейтинг удовлетворённости информационной открытостью (показатель Q1.3) отражён в Таблице 8.

Таблица 6. Рейтинг по показателю: «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»»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.3** |
| 12 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 9 | 1-18 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 20 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 1 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 1-18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 13 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 10 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 19 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 3 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 1,00 |
| 6 | 1-18 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 1,00 |
| 4 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 1-18 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 19 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0,95 |
| 8 | 20 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 0,75 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

В Таблице 9 отражен рейтинг открытости и доступности информации об организации. Средняя оценка составила 6,9 баллов из 7 возможных. Для 5 из 6 организаций данный показатель оценивается выше 5,6 (80% от максимума), что соответствует оценке «отлично». 4 организации получили оценки более 6,8 баллов. 2 организации по данному показателю получили сниженные по сравнению с другими оценки. ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» (5,45 балла) - снижение главным образом обусловлено отсутствием анкеты на сайте учреждения.

Таблица 7. Рейтинг открытости и доступности информации об организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,3 | Очень плохо | - |
| 1,4-2,7 | Плохо | - |
| 2,8-4,1 | Удовлетворительно | - |
| 4,2-5,5 | Хорошо | 1 |
| 5,6-7 | Отлично | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении | 1.1.Соответствие информации о деятельности учреждения содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными ПА. | 1.2.Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи | 1.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **7,00** | **2,00** | **4,00** | **1,00** |
| 25 | 1-2 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 23 | 1-2 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 7,00 | 2,00 | 4,00 | 1,00 |
| 21 | 3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 6,92 | 1,92 | 4,00 | 1,00 |
| 26 | 4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 6,90 | 1,90 | 4,00 | 1,00 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 6,60 | 1,85 | 4,00 | 0,75 |
| 24 | 6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 5,45 | 1,70 | 3,00 | 0,75 |

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (см. Таблицу 10), все организации получили отличную оценку.

Таблица 8. Рейтинг по показателю: «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,39 | Очень плохо | - |
| 0,4-0,79 | Плохо | - |
| 0,8-1,19 | Удовлетворительно | - |
| 1,2-1,59 | Хорошо | - |
| 1,6-2 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.1** |
| 23 | 1-2 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 2,00 |
| 25 | 1-2 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 2,00 |
| 21 | 3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1,92 |
| 26 | 4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,90 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1,85 |
| 24 | 6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1,70 |

Уточняющие показатели отражены в Таблице 11:

Таблица 9. Значения уточняющих показателей по организациям для показателя Q1: «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Q1.1 На информационных стендах в помещении организации/учреждения | Q1.2 На официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". |
| **21** | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 0,94 | 0,94 |
| **22** | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0,85 | 1 |
| **23** | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 |
| **24** | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0,8 | 0,9 |
| **25** | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 1 |
| **26** | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 0,9 | 1 |

По показателю 1.1: «Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Q1.1 На информационных стендах в помещении организации/учреждения | Q1.2 На официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". |
| **21** | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 14 | 19 |
| **22** | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 13 | 1 |
| **23** | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 |
| **24** | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 13 | 19 |
| **25** | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 1 |
| **26** | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 14 | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q1.1 максим |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 94 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 93 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 91 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 96 |

По показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (см. Таблицу 12)- 5 оценок «отлично», 1 оценка «хорошо».

Таблица 10. Рейтинг по показателю: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,7 | Очень плохо | - |
| 0,8-1,5 | Плохо | - |
| 1,6-2,3 | Удовлетворительно | - |
| 2,4-3,1 | Хорошо | - |
| 3,2-4 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.2** |
| 23 | 1-5 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 4,00 |
| 21 | 1-5 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 4,00 |
| 25 | 1-5 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 4,00 |
| 26 | 1-5 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 4,00 |
| 22 | 1-5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 4,00 |
| 24 | 6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 3,00 |

Уточняющие показатели отражены в Таблице 13:

Таблица 11. Значения уточняющих показателей по организациям для показателя Q1.2: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.2.1 Телефон | Q1.2.2 Электронная почта | Q1.2.3 Электронные интерактивные сервисы | Q1.2.4 Анкетирование |
| 21 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 25 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1 | 1 | 1 | 1 |

По показателю 1.2: «Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.2. Макс значение |
| 21 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| 22 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| 23 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| 24 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 90 |
| 25 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| 26 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

По показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации/учреждения» (см. Таблицу 14) - 4 отличные оценки и 2 – хорошие.

Таблица 12. Рейтинг по показателю: «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»»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.3** |
| 23 | 1-4 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1,00 |
| 21 | 1-4 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1,00 |
| 25 | 1-4 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1,00 |
| 26 | 1-4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,00 |
| 24 | 5-6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0,75 |
| 22 | 5-6 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0,75 |

По показателю 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»»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.3  Макс знач по показателю |
| 21 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| 22 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 75 |
| 23 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| 24 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 75 |
| 25 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| 26 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

**Всего по критерию 1:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Q1.1 максим | Q1.2. Макс значение | Q1.3  Макс  значение | К1  по критерию |
| 21 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 94 | 100 | 100 | 98 |
| 22 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 93 | 100 | 75 | 88 |
| 23 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 24 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 91 | 90 | 75 | 84 |
| 25 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 26 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 96 | 100 | 100 | 99 |
|  |  | 95,6 | 98,3 | 91,6 | 94,8 |

## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
* Время ожидания предоставления услуги.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 9 баллов.

### Центры социального обслуживания населения

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 14.

Таблица 13 Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 1-1,7 | Очень плохо | - |
| 1,8-3,5 | Плохо | - |
| 3,6-5,3 | Удовлетворительно | - |
| 5,4-7,1 | Хорошо | 1 |
| 7,2-9 | Отлично | 19 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Место | Наименование учреждения | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг | 2.1.Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг | 2.2.Время ожидания предоставления услуги | 2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **9,00** | **7,00** | **1,00** | **1,00** |
| 9 | 1-6 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 20 | 1-6 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 13 | 1-6 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 17 | 1-6 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 7 | 1-6 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 19 | 1-6 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 9,00 | 7,00 | 1,00 | 1,00 |
| 15 | 7-8 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 8,99 | 7,00 | 1,00 | 0,99 |
| 8 | 7-8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 8,99 | 7,00 | 1,00 | 0,99 |
| 12 | 9 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 8,97 | 7,00 | 1,00 | 0,97 |
| 3 | 10 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 8,94 | 7,00 | 1,00 | 0,94 |
| 16 | 11-13 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 8,90 | 7,00 | 0,93 | 0,97 |
| 14 | 11-13 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 8,90 | 7,00 | 1,00 | 0,90 |
| 1 | 11-13 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 8,90 | 7,00 | 1,00 | 0,90 |
| 6 | 14 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 8,85 | 7,00 | 1,00 | 0,85 |
| 2 | 15 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 8,75 | 6,75 | 1,00 | 1,00 |
| 18 | 16 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 8,36 | 6,50 | 0,88 | 0,98 |
| 11 | 17 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 7,78 | 6,00 | 0,81 | 0,97 |
| 10 | 18 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 7,75 | 6,00 | 0,75 | 1,00 |
| 4 | 19 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 7,44 | 5,50 | 0,94 | 1,00 |
| 5 | 20 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 5,89 | 4,00 | 1,00 | 0,89 |

Средняя оценка составила 8,57 балла («отлично»).

Наиболее высокую оценку (9 баллов) получают 6 организаций:

ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО"

ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО»

Ещё 13 организаций получили оценки на отличном уровне и 1 – на хорошем.

Показательно, что основной причиной снижения оценки является комфортность условий получения услуг (см. Таблицу 16). По данному показателю 18 организаций получили оценки «отлично», 1- «хорошо» и 1 – «удовлетворительно»

Таблица 14. Рейтинг по показателю: «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,4 | Очень плохо | - |
| 1,4-2,8 | Плохо | - |
| 2,8-4,2 | Удовлетворительно | - |
| 4,2-5,6 | Хорошо | - |
| 5,6-7 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 2.1** |
| 9 | 1-14 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 7,00 |
| 20 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 7,00 |
| 13 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 7,00 |
| 17 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 7,00 |
| 7 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 7,00 |
| 19 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 7,00 |
| 15 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 7,00 |
| 8 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 7,00 |
| 12 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 7,00 |
| 3 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 7,00 |
| 16 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 7,00 |
| 14 | 1-14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 7,00 |
| 1 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 7,00 |
| 6 | 1-14 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 7,00 |
| 2 | 15 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 6,75 |
| 18 | 16 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 6,50 |
| 11 | 17-18 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 6,00 |
| 10 | 17-18 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 6,00 |
| 4 | 19 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 5,50 |
| 5 | 20 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 4,00 |

Уточняющие показатели отражены в таблице 17.

Таблица 15. Значение уточняющих показателей к показателю Q2: «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q2.1.1. наличие комфортной зоны  отдыха | Q2.1.2. наличие и доступность  питьевой воды | Q2.1.3. наличие и понятность  навигации | Q2.1.4. наличие и доступность  с/г  помещений | Q2.1.5. санитарное состояние  помещений организаций | Q2.1.6. наличие  остановки  о/т, парковки | Q2.1.7. доступность записи на  получение  услуги |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,75 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 0,5 | 0,5 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

По показателю 2.1: «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q2.1. макс значение показателя |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

По показателю времени ожидания предоставления услуги, 19 организаций получили по данному показателю отличные оценки и 1 – хорошую (см. Таблицу 18).

Таблица 16. Рейтинг по показателю: «Время ожидания предоставления услуги»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 2.2** |
| 9 | 1-15 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 20 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 19 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 8 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 3 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 1-15 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 1 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 6 | 1-15 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 1,00 |
| 2 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 16 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 0,94 |
| 16 | 17 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 0,93 |
| 18 | 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 0,88 |
| 11 | 19 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0,81 |
| 10 | 20 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 0,75 |

По показателю 2.2: «Время ожидания предоставления услуги»

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2.2. макс значение показателя |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 94 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 75 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 81 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 93 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 88 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

По показателю удовлетворённости комфортностью условий получения услуг (см. Таблицу 19) все организации получили отличные оценки.

Таблица 17. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 2.3** |
| 9 | 1-9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 20 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 19 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 10 | 1-9 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 10-11 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 0,99 |
| 8 | 10-11 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 0,99 |
| 18 | 12 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 0,98 |
| 12 | 13-15 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 0,97 |
| 16 | 13-15 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 0,97 |
| 11 | 13-15 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0,97 |
| 3 | 16 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,94 |
| 14 | 17-18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 0,90 |
| 1 | 17-18 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 0,90 |
| 5 | 19 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0,89 |
| 6 | 20 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,85 |

По показателю 2.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2.3. макс значение показателя |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 90 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 94 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 89 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 85 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 99 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 97 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 97 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 90 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 99 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 97 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 98 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

**Всего по критерию 2:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q2.1. макс значение показателя | 2.2. макс значение показателя | 2.3. макс значение показателя | К2  итого |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 90 | 97 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 | 100 | 94 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 80 | 94 | 100 | 92 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 60 | 60 | 89 | 69 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 | 100 | 85 | 96 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 | 100 | 99 | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 75 | 100 | 90 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 | 81 | 97 | 92 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 100 | 97 | 99 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 | 100 | 90 | 97 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 | 100 | 99 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 | 93 | 97 | 96 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 88 | 98 | 95 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | 97 | 94,5 | 96,75 | 96 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 20.

Таблица 18 Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 1-1,7 | Очень плохо | - |
| 1,8-3,5 | Плохо | - |
| 3,6-5,3 | Удовлетворительно | - |
| 5,4-7,1 | Хорошо | 1 |
| 7,2-9 | Отлично | 19 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг | 2.1.Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг | 2.2.Время ожидания предоставления услуги | 2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **9,00** | **7,00** | **1,00** | **1,00** |
| 26 | 1 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 8,86 | 6,86 | 1,00 | 1,00 |
| 21 | 2-3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 8,55 | 6,55 | 1,00 | 1,00 |
| 23 | 2-3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 8,55 | 6,57 | 1,00 | 0,98 |
| 24 | 4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 8,46 | 6,59 | 0,88 | 0,99 |
| 22 | 5-6 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 8,41 | 6,56 | 0,85 | 1,00 |
| 25 | 5-6 | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | 8,41 | 6,54 | 0,88 | 1,00 |

Средняя оценка составила 8,41 балла («отлично»).

Наиболее высокую оценку получает ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» – 8,86 баллов («отлично»). Оценки по отдельным показателям критерия составляют максимальное значение. Остальные оценки составили 8,41-8,55 балла за счёт единичных недочётов. При этом по всем показателям, входящим в критерий, оценки у всех организаций отличные (см. таблицы 16-18)

По показателю «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг» (см. Таблицу 21) все организации получили отличные оценки.

Таблица 19. Рейтинг по показателю: «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,4 | Очень плохо | - |
| 1,4-2,8 | Плохо | - |
| 2,8-4,2 | Удовлетворительно | - |
| 4,2-5,6 | Хорошо | - |
| 5,6-7 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 2.1** |
| 23 | 1-3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 7,00 |
| 21 | 1-3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 7,00 |
| 26 | 1-3 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 7,00 |
| 25 | 4-5 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 6,00 |
| 24 | 4-5 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 6,00 |
| 22 | 6 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 5,90 |

Уточняющие показатели отражены в таблице 22.

Таблица 20. Значение уточняющих показателей к показателю Q2.1:

«Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q2.1.1. наличие комфортной зоны  отдыха | Q2.1.2. наличие и доступность  питьевой воды | Q2.1.3. наличие и понятность  навигации | Q2.1.4. наличие и доступность  с/г  помещений | Q2.1.5. санитарное состояние  помещений организаций | Q2.1.6. наличие  остановки  о/т, парковки | Q2.1.7. доступность записи на  получение  услуги |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0,9 | 1 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

По показателю 2.1: «Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q2.1. макс показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» (см. Таблицу 23) все организации получили отличные оценки.

Таблица 21. Рейтинг по показателю: «Время ожидания предоставления услуги»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 2.2** |
| 23 | 1-3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1,00 |
| 21 | 1-3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1,00 |
| 26 | 1-3 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,00 |
| 25 | 4-5 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 0,88 |
| 24 | 4-5 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0,88 |
| 22 | 6 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0,85 |

По показателю 2.2: «Время ожидания предоставления услуги»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q2.2. макс показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 85 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 88 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 88 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (см. Таблицу 24) все организации получили отличные оценки.

Таблица 22. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | - |
| 0,2-0,39 | Плохо | - |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | - |
| 0,6-0,79 | Хорошо | - |
| 0,8-1 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 1.3** |
| 21 | 1-4 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1,00 |
| 26 | 1-4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,00 |
| 25 | 1-4 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1,00 |
| 22 | 1-4 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1,00 |
| 24 | 5 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0,99 |
| 23 | 6 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 0,98 |

По показателю 2.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q2.3. макс показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 98 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 99 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

**Всего по критерию 2:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q2.1. макс показатель | Q2.2. макс показатель | Q2.3. макс показатель | Всего по К2 |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 | 85 | 100 | 94 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 | 100 | 98 | 99 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 | 88 | 99 | 95 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 | 88 | 100 | 95 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | 100 | 93,5 | 99,5 | 97,6 |

## 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 12.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблицах 7 и 8.

### Центры социального обслуживания населения

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 25.

Таблица 23 Доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-2,3 | Очень плохо | - |
| 2,4-4,7 | Плохо | 1 |
| 4,8-7,1 | Удовлетворительно | 5 |
| 7,2-9,5 | Хорошо | 7 |
| 9,6-12 | Отлично | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Место | Наименование учреждения | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов | 3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **12,00** | **5,00** | **6,00** | **1,00** |
| 12 | 1 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 10,89 | 4,00 | 6,00 | 0,89 |
| 9 | 2 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 10,83 | 4,00 | 6,00 | 0,83 |
| 1 | 3-4 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 10,00 | 4,00 | 5,00 | 1,00 |
| 20 | 3-4 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 10,00 | 4,00 | 5,00 | 1,00 |
| 14 | 5-6 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 9,75 | 4,00 | 4,75 | 1,00 |
| 18 | 5-6 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 9,75 | 4,00 | 4,75 | 1,00 |
| 8 | 7 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 9,70 | 4,00 | 5,00 | 0,70 |
| 13 | 8 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 9,00 | 3,00 | 5,00 | 1,00 |
| 16 | 9 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 8,96 | 5,00 | 3,00 | 0,96 |
| 10 | 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 8,94 | 4,00 | 4,00 | 0,94 |
| 17 | 11 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 7,96 | 3,00 | 4,00 | 0,96 |
| 7 | 12 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 7,50 | 3,50 | 3,00 | 1,00 |
| 19 | 13 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 7,50 | 2,50 | 4,00 | 1,00 |
| 2 | 14 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 7,31 | 1,50 | 5,00 | 0,81 |
| 5 | 15 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 7,00 | 3,00 | 3,00 | 1,00 |
| 15 | 16 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 7,00 | 2,50 | 4,00 | 0,50 |
| 3 | 17 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 6,23 | 2,50 | 3,00 | 0,73 |
| 4 | 18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 6,23 | 2,00 | 3,50 | 0,73 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 5,71 | 2,50 | 3,00 | 0,21 |
| 11 | 20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 4,00 | 1,00 | 3,00 | - |

Средняя оценка составила 8,21 балла, что соответствует уровню «хорошо».

Отличные оценки (9,6-12 баллов) получили 7 организаций:

ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО»

ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО"

ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО»

ГБУ СОН «Няндомский КЦСО»

ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота»

ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО»

Ещё 7 организаций получили оценки от 7,2 балла и выше, что соответствует хорошему (более 60%).

5 организаций получили удовлетворительные оценки (6-7,2 балла или от 60 до 79%).

Условия доступности для инвалидов в ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» оцениваются как плохие (4,0 балла).

При этом по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (см. Таблицу 26) получено отличных оценок, 4 хороших, 5 удовлетворительных и 2 организации были оценены плохо.

Таблица 24. Рейтинг по показателю: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,99 | Очень плохо | - |
| 1-1,99 | Плохо | 2 |
| 2-2,99 | Удовлетворительно | 5 |
| 3-3,99 | Хорошо | 4 |
| 4-5 | Отлично | 9 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.1** |
| 16 | 1 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 5,00 |
| 12 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 4,00 |
| 9 | 2-9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 4,00 |
| 1 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 4,00 |
| 20 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 4,00 |
| 14 | 2-9 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 4,00 |
| 18 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 4,00 |
| 8 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 4,00 |
| 10 | 2-9 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 4,00 |
| 7 | 10 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 3,50 |
| 13 | 11-13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 3,00 |
| 17 | 11-13 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 3,00 |
| 15 | 11-13 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 3,00 |
| 19 | 14-17 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 2,50 |
| 5 | 14-17 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 2,50 |
| 3 | 14-17 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 2,50 |
| 6 | 14-17 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 2,50 |
| 4 | 18 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 2,00 |
| 2 | 19 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,50 |
| 11 | 20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |

Уточняющие показатели отражены в Таблице 27.

Таблица 25. Уточняющие показатели к Q3.1: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.1.1. оборудование входных  групп пандусами  (подъемными  платформами); | Q3.1.2. наличие выделенных стоянок для  автотранспортных средств  Инвалидов; | Q3.1.3. наличие адаптированных  лифтов, поручней,  расширенных дверных  Проемов; | Q3.1.4. наличие сменных кресел-  Колясок; | Q3.1.5. наличие санитарно-гигиенических помещений, оорудованных для инвалидов |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |

По показателю 3.1: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.1. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 20 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 40 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 40 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 40 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 40 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 80 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 20 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 80 |

По показателю «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» было получено 7 отличных оценок, 6 хороших и 7 удовлетворительных (см. Таблицу 28).

Таблица 26. Рейтинг по показателю: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,19 | Очень плохо | - |
| 1,2-2,39 | Плохо | - |
| 2,4-3,59 | Удовлетворительно | 7 |
| 3,6-4,79 | Хорошо | 6 |
| 4,8-6 | Отлично | 7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.2** |
| 12 | 1-2 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 6,00 |
| 9 | 1-2 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 6,00 |
| 1 | 3-7 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 5,00 |
| 20 | 3-7 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 5,00 |
| 8 | 3-7 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 5,00 |
| 13 | 3-7 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 5,00 |
| 2 | 3-7 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 5,00 |
| 14 | 8-9 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 4,75 |
| 18 | 8-9 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 4,75 |
| 10 | 10-13 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 4,00 |
| 17 | 10-13 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 4,00 |
| 19 | 10-13 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 4,00 |
| 5 | 10-13 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 4,00 |
| 4 | 14 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 3,50 |
| 16 | 15-20 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 3,00 |
| 7 | 15-20 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 3,00 |
| 15 | 15-20 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 3,00 |
| 3 | 15-20 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 3,00 |
| 6 | 15-20 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 3,00 |
| 11 | 15-20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 3,00 |

Уточняющие показатели отражены в таблице 29.

Таблица 27. Уточняющие показатели к Q3.2: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.2.1. дублирование для  инвалидов по слуху и  зрению звуковой и  зрительной информации; | Q3.2.2. дублирование надписей,  знаков и иной текстовой и  графической информации  знаками, выполненными  рельефно-точечным  шрифтом Брайля; | Q3.2.3. возможность  предоставления инвалидам  по слуху (слуху и зрению)  услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика); | Q3.2.4. наличие альтернативной  версии официального сайта  организации  для  инвалидов по зрению; | Q3.2.5. помощь, оказываемая  работниками организации  по  сопровождению инвалидов  в организации  (учреждения); | Q3.2.6. наличие возможности  предоставления услуги в  дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |

По показателю 3.2: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.2. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 60 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 60 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 80 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

По показателю удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов – 14 отличных оценок, 3 хороших и по 1 оценке «удовлетворительно», «плохо» и «очень плохо» (см таблицу 30).

Таблица 28. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 1 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 1 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 1 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 3 |
| 0,8-1 | Отлично | 14 |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.3** |
| 1 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 20 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 1-8 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 19 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-8 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 9-10 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 0,96 |
| 16 | 9-10 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 0,96 |
| 10 | 11 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 0,94 |
| 12 | 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 0,89 |
| 9 | 13 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 0,83 |
| 2 | 14 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 0,81 |
| 3 | 15-16 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,73 |
| 4 | 15-16 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 0,73 |
| 8 | 17 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 0,70 |
| 5 | 18 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0,50 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,21 |
| 11 | 20 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | - |

По показателю 3.3.: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.3. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 81 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 73 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 73 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 50 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 21 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 70 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 83 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 94 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 0 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 89 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 96 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 96 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

**Всего по критерию 3:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.1. макс значение по показателю | Q3.2. макс значение по показателю | Q3.3. макс значение по показателю | К3  показатель по критерию |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 20 | 100 | 81 | 70 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 40 | 60 | 73 | 60 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 40 | 60 | 73 | 60 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 40 | 80 | 50 | 59 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 40 | 60 | 21 | 42 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 60 | 60 | 100 | 72 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 80 | 100 | 70 | 85 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 80 | 100 | 83 | 89 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 80 | 60 | 94 | 76 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 20 | 60 | 0 | 30 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 80 | 100 | 89 | 91 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 60 | 100 | 100 | 88 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 80 | 100 | 100 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 60 | 60 | 100 | 72 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 | 60 | 96 | 83 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 60 | 80 | 96 | 79 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 80 | 100 | 100 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 60 | 100 | 100 | 88 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 80 | 100 | 100 | 94 |
|  | 63 | 82 | 81,3 | 75 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 31.

Таблица 29 Доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-2,3 | Очень плохо | - |
| 2,4-4,7 | Плохо | 1 |
| 4,8-7,1 | Удовлетворительно | 5 |
| 7,2-9,5 | Хорошо | 7 |
| 9,6-12 | Отлично | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Место | Наименование учреждения | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование помещений учреждения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов | 3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **12,00** | **5,00** | **6,00** | **1,00** |
| 23 | 1-2 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 12,00 | 5,00 | 6,00 | 1,00 |
| 21 | 1-2 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 12,00 | 5,00 | 6,00 | 1,00 |
| 25 | 3 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 11,00 | 5,00 | 5,00 | 1,00 |
| 24 | 4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 8,97 | 5,00 | 3,00 | 0,97 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 8,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 |
| 26 | 6 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 7,00 | 3,00 | 3,00 | 1,00 |

Среди данной группы учреждений преобладают отличные оценки. 2 организации получили 12 баллов: ГБУ АО «Котласский РЦ» и ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк». 11 баллов получило ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник». Ещё 2 организации получили хороший результат и 1 – удовлетворительный.

При этом по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» получены 5 отличных и 1 хорошая оценка (см. таблицу 32)

Таблица 30. Рейтинг по показателю: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,9 | Очень плохо | - |
| 1-1,9 | Плохо | - |
| 2-2,9 | Удовлетворительно | - |
| 3-3,9 | Хорошо | - |
| 4-5 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.1** |
| 23 | 1-4 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 5,00 |
| 21 | 1-4 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 5,00 |
| 25 | 1-4 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 5,00 |
| 24 | 1-4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 5,00 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 4,00 |
| 26 | 6 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 3,00 |

Уточняющие показатели отражены в Таблице 33.

Таблица 31. Уточняющие показатели к Q3.1: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.1.1. оборудование входных  групп пандусами  (подъемными  платформами) | Q3.1.2. наличие выделенных стоянок для  автотранспортных средств  Инвалидов | Q3.1.3. наличие адаптированных  лифтов, поручней,  расширенных дверных  проемов | Q3.1.4. наличие сменных кресел-  колясок | Q3.1.5. наличие санитарно-гигиенических помещений, оборудованных для инвалидов |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |

По показателю 3.1: «Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.1.  Максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 80 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 60 |

По показателю «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» были получены 3 отличные и 3 хорошие оценки (см. Таблицу 34). Уточняющие показатели отражены в таблице 35.

Таблица 32. Рейтинг по показателю: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-1,19 | Очень плохо | - |
| 1,2-2,39 | Плохо | - |
| 2,4-3,59 | Удовлетворительно | - |
| 3,6-4,79 | Хорошо | 3 |
| 4,8-6 | Отлично | 7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.2** |
| 23 | 1-2 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 6,00 |
| 21 | 1-2 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 6,00 |
| 25 | 3 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 5,00 |
| 24 | 4-6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 3,00 |
| 22 | 4-6 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 3,00 |
| 26 | 4-6 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 3,00 |

Таблица 33. Уточняющие показатели к Q3.2: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.2.1. дублирование для  звуковой и  зрительной информации | Q3.2.2. дублирование  текстовой и  графической информации | Q3.2.3. возможность  предоставления  сурдо и тифлопереводчика | Q3.2.4. наличие альт.  версии сайта  для  инвалидов по зрению | Q3.2.5. помощь  по  сопровождению инвалидов внутри организации | Q3.2.6. возможности  предоставления услуг в  дистанционном режиме |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |

Таблица 34. Уточняющие показатели к Q3.2: «Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.2. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 60 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 60 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 60 |

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» все организации получили отличные оценки (см. Таблицу 36).

Таблица 35. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 3.3** |
| 23 | 1-5 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1,00 |
| 21 | 1-5 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 1,00 |
| 25 | 1-5 | АО «Центр реабилитации «Родник» | 1,00 |
| 22 | 1-5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 1,00 |
| 26 | 1-5 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,00 |
| 24 | 6 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 0,97 |

По показателю 3.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q3.3. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 97 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

**Всего по критерию 3.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q3.1.  Максим показатель | Q3.2. максим показатель | Q3.3. максим показатель | К3  показатель по критерию |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 80 | 60 | 100 | 78 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 | 60 | 97 | 83 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 60 | 60 | 100 | 72 |
|  | 90 | 80 | 99,5 | 89 |

## 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 3.

### Центры социального обслуживания населения

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 37.

Таблица 36 Доброжелательность, вежливость работников организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | оценка | | | Кол-во организаций | | |
| 0-0,5 | | Очень плохо | | | 0 | | |
| 0,6-1,1 | | Плохо | | | 0 | | |
| 1,2-1,7 | | Удовлетворительно | | | 0 | | |
| 1,8-2,3 | | Хорошо | | | 0 | | |
| 2,4-3 | | Отлично | | | 20 | | |
|  |  | | Наименование учреждения | | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников | 4.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников , обеспечивающих первичный контакт и информирование | | 4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 4.3.Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью при использовании дистанционных форм взаимодействия | |
|  |  | | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | | **3,00** | **1,00** | | **1,00** | **1,00** | |
| 1 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 2 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 4 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 5 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 7 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 8 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 9 | 1-17 | | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 10 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 11 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 12 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 13 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 15 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 16 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 17 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 18 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 19 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 20 | 1-17 | | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | | 3,00 | 1,00 | | 1,00 | 1,00 | |
| 14 | 18 | | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | | 2,98 | 0,99 | | 0,98 | 1,00 | |
| 6 | 19 | | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | | 2,92 | 0,98 | | 0,98 | 0,97 | |
| 3 | 20 | | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | | 2,86 | 0,95 | | 0,98 | 0,92 | |

По показателям вежливости и доброжелательности работников, все учреждения получили отличные оценки от 2,9 балла, из них 17 учреждений получили максимум - ровно 3 балла.

По всем показателям критерия получены отличные оценки (см. таблицы 38-40).

Таблица 37. Рейтинг по показателю: 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 4.1** |
| 1 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 8 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,00 |
| 9 | 1-17 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 10 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 19 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 20 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 0,99 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,98 |
| 3 | 20 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,95 |

По показателю: 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.1. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 95 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 98 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 99 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

Таблица 38. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию/учреждение»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 4.2** |
| 1 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 8 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,00 |
| 9 | 1-17 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 10 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 19 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 20 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 0,98 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,98 |
| 3 | 20 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,98 |

По показателю 4.2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию/учреждение»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.2. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 98 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 98 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 98 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

Таблица 39. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 4.3** |
| 1 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 8 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,00 |
| 9 | 1-17 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 1,00 |
| 10 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 19 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 20 | 1-17 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 18 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,97 |
| 3 | 20 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,92 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.3. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 92 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 97 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

**Всего по критерию 4:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q4.1. макс значение по показателю | Q4.2. макс значение по показателю | Q4.3. макс значение по показателю | К4  показатель по критерию |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 95 | 98 | 92 | 96 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 98 | 98 | 97 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 99 | 98 | 100 | 99 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | 99,6 | 99,7 | 99,4 | 99,5 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 41.

Таблица 40 Доброжелательность, вежливость работников организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,5 | Очень плохо | 0 |
| 0,6-1,1 | Плохо | 0 |
| 1,2-1,7 | Удовлетворительно | 0 |
| 1,8-2,3 | Хорошо | 0 |
| 2,4-3 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения | 4.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 4.3.Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **3,00** | **1,00** | **1,00** | **1,00** |
| 23 | 1-4 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 24 | 1-4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 25 | 1-4 | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 26 | 1-4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 2,98 | 0,99 | 1,00 | 0,98 |
| 21 | 6 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 2,75 | 0,93 | 1,00 | 0,82 |

По показателям вежливости и доброжелательности работников, все учреждения получили отличные оценки от 2,7 балла, из них 4 учреждения получили 3 балла, 1 учреждение – 2,98 балла.

В одном из учреждений (ГБУ АО «Котласский РЦ») оценка составила 2,75 балла, незначительное снижение обусловлено оценкой вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

По всем показателям критерия получены отличные оценки (см. таблицы 42-44).

Таблица 41. Рейтинг по показателю 4.1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | оценка | Кол-во организаций | |
| 0-0,19 | | Очень плохо | 0 | |
| 0,2-0,39 | | Плохо | 0 | |
| 0,4-0,59 | | Удовлетворительно | 0 | |
| 0,6-0,79 | | Хорошо | 0 | |
| 0,8-1 | | Отлично | 6 | |
| **№** | **Место** | | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | **ПОК 4.1** | |
| 23 | 1-4 | | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | | | 1,00 | |
| 24 | 1-4 | | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | | | 1,00 | |
| 25 | 1-4 | | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | | | 1,00 | |
| 26 | 1-4 | | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | | | 1,00 | |
| 22 | 5 | | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | | | 0,99 | |
| 21 | 6 | | ГБУ АО «Котласский РЦ» | | | 0,93 | |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.1. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 93 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 99 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

Таблица 42. Рейтинг по показателю 4.2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организа-цию/учреждение»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | оценка | Кол-во организаций | |
| 0-0,19 | | Очень плохо | 0 | |
| 0,2-0,39 | | Плохо | 0 | |
| 0,4-0,59 | | Удовлетворительно | 0 | |
| 0,6-0,79 | | Хорошо | 0 | |
| 0,8-1 | | Отлично | 6 | |
| **№** | **Место** | | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | **ПОК 4.2** | |
| 23 | 1-6 | | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | | | 1,00 | |
| 24 | 1-6 | | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | | | 1,00 | |
| 25 | 1-6 | | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | | | 1,00 | |
| 26 | 1-6 | | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | | | 1,00 | |
| 22 | 1-6 | | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | | | 1,00 | |
| 21 | 1-6 | | ГБУ АО «Котласский РЦ» | | | 1,00 | |

Показатель 4.2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организа-цию/учреждение»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.2. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

Таблица 43. Рейтинг по показателю 4.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 4.3** |
| 23 | 1-4 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 1,00 |
| 24 | 1-4 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1,00 |
| 25 | 1-4 | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | 1,00 |
| 26 | 1-4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 1,00 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0,98 |
| 21 | 6 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 0,82 |

Показатель 4.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q4.3. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 82 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 98 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

**Всего по критерию 4.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q4.1. максим показатель | Q4.2. максим показатель | Q4.3. максим показатель | К4  показатель по критерию |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 93 | 100 | 82 | 94 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 99 | 100 | 98 | 99 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | 98,6 | 100 | 96,6 | 98 |

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

* Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 3.

**Центры социального обслуживания населения**

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 45.

Таблица 44 Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,5 | Очень плохо | 0 |
| 0,6-1,1 | Плохо | 0 |
| 1,2-1,7 | Удовлетворительно | 0 |
| 1,8-2,3 | Хорошо | 0 |
| 2,4-3 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | 5.1.Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым | 5.2. Удовлетоворённость организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения | 5.3.Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в учреждении |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **3,00** | **1,00** | **1,00** | **1,00** |
| 1 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 4 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 7 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 10 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 11 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 12 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 13 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 14 | 1-13 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 15 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 17 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 18 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 20 | 1-13 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5 | 14 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 2,97 | 1,00 | 1,00 | 0,98 |
| 16 | 15 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 2,96 | 0,99 | 0,97 | 1,00 |
| 6 | 16 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 2,94 | 0,98 | 0,95 | 1,00 |
| 9 | 17 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 2,93 | 0,98 | 0,96 | 0,98 |
| 8 | 18 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 2,89 | 0,98 | 1,00 | 0,92 |
| 3 | 19 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 2,76 | 0,94 | 0,85 | 0,97 |
| 19 | 20 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 2,70 | 0,95 | 1,00 | 0,75 |

По показателям удовлетворённости работников, все учреждения получили отличные оценки от 2,7 баллов, из них 14 учреждений получили 3 балла.

По всем показателям критерия получены отличные оценки (см. таблицы 46-48).

Таблица 45. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | | | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | | | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | | | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | | | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | | | Отлично | 20 |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | **ПОК 5.1** |
| 1 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 2 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 4 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 7 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 10 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 11 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 12 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 13 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 14 | 1-14 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 15 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 17 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 18 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | | | | 1,00 |
| 20 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 5 | 1-14 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | | | | 1,00 |
| 16 | 15 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | | | | 0,99 |
| 6 | 16-18 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | | | | 0,98 |
| 9 | 16-18 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | | | | 0,98 |
| 8 | 16-18 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | | | | 0,98 |
| 3 | 19 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | | | | 0,94 |
| 19 | 20 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | | | | 0,95 |

Показатель 5.1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.1. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 94 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 98 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 98 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 98 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 99 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 95 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

Таблица 46. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/учреждения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 0 |
| 0,8-1 | Отлично | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 5.2** |
| 1 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 10 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 1-16 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 20 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 5 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 1,00 |
| 8 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 1,00 |
| 19 | 1-16 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 17 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 0,97 |
| 9 | 18 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 0,96 |
| 6 | 19 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 0,95 |
| 3 | 20 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,85 |

Показатель:5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг

- графиком работы организации/учреждения»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.2. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 85 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 95 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 96 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 97 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

Таблица 47. Рейтинг по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 1 |
| 0,8-1 | Отлично | 19 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 4.3** |
| 1 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 1,00 |
| 2 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 1,00 |
| 4 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 1,00 |
| 7 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 1,00 |
| 10 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 1,00 |
| 11 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 1,00 |
| 12 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 1,00 |
| 13 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 1,00 |
| 14 | 1-15 | ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 1,00 |
| 15 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 1,00 |
| 17 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 1,00 |
| 18 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 1,00 |
| 20 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 1,00 |
| 16 | 1-15 | ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 1,00 |
| 6 | 1-15 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 1,00 |
| 5 | 16-17 | ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 0,98 |
| 9 | 16-17 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 0,98 |
| 3 | 18 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 0,97 |
| 8 | 19 | ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 0,92 |
| 19 | 20 | ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 0,75 |

Показатель 5.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.3. макс значение по показателю |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 97 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 98 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 97 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 92 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 98 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 75 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 |

**Всего по критерию 5:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q5.1. макс значение по показателю | Q5.2. макс значение по показателю | Q5.3. макс значение по показателю | К5  показатель по критерию |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 94 | 85 | 97 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 100 | 100 | 98 | 99 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 98 | 95 | 97 | 97 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 98 | 100 | 92 | 95 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 98 | 96 | 98 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 99 | 97 | 100 | 99 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 95 | 100 | 75 | 86 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | 99 | 98,6 | 97,8 | 98 |

### Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам, лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 49.

Таблица 48 Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,5 | Очень плохо | 0 |
| 0,6-1,1 | Плохо | 0 |
| 1,2-1,7 | Удовлетворительно | 0 |
| 1,8-2,3 | Хорошо | 0 |
| 2,4-3 | Отлично | 6 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | 5.1.Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым | 5.2. Удовлетворённость организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения | 5.3.Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в учреждении |
|  |  | **ВЕС ПОКАЗАТЕЛЯ** | **3,00** | **1,00** | **1,00** | **1,00** |
| 24 | 1 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 21 | 2-3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 2,95 | 0,99 | 1,00 | 0,96 |
| 23 | 2-3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 2,95 | 0,99 | 1,00 | 0,96 |
| 26 | 4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 2,90 | 0,98 | 1,00 | 0,92 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 2,86 | 0,98 | 1,00 | 0,88 |
| 25 | 6 | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | 2,78 | 0,96 | 1,00 | 0,82 |

По показателям удовлетворённости работников, все учреждения получили отличные оценки от 2,7 балла, из них 2 учреждения получили 3 балла.

По всем показателям критерия получены отличные оценки (см. таблицы 50-52).

Таблица 49. Рейтинг по показателю 5.1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | оценка | Кол-во организаций | |
| 0-0,19 | | Очень плохо | 0 | |
| 0,2-0,39 | | Плохо | 0 | |
| 0,4-0,59 | | Удовлетворительно | 0 | |
| 0,6-0,79 | | Хорошо | 0 | |
| 0,8-1 | | Отлично | 6 | |
| **№** | **Место** | | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | **ПОК 5.1** | |
| 24 | 1 | | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | | | 1,00 | |
| 21 | 2-3 | | ГБУ АО «Котласский РЦ» | | | 0,99 | |
| 23 | 2-3 | | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | | | 0,99 | |
| 26 | 4-5 | | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | | | 0,98 | |
| 22 | 4-5 | | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | | | 0,98 | |
| 25 | 6 | | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | | | 0,96 | |

Показатель 5.1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.1. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 99 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 98 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 99 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 96 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 98 |

Таблица 50. Рейтинг по показателю 5.2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/учреждения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| баллы | | оценка | Кол-во организаций | |
| 0-0,19 | | Очень плохо | 0 | |
| 0,2-0,39 | | Плохо | 0 | |
| 0,4-0,59 | | Удовлетворительно | 0 | |
| 0,6-0,79 | | Хорошо | 0 | |
| 0,8-1 | | Отлично | 20 | |
| **№** | **Место** | | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | **ПОК 5.2** | |
| 24 | 1-6 | | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | | | 1,00 | |
| 21 | 1-6 | | ГБУ АО «Котласский РЦ» | | | 1,00 | |
| 23 | 1-6 | | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | | | 1,00 | |
| 26 | 1-6 | | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | | | 1,00 | |
| 22 | 1-6 | | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | | | 1,00 | |
| 25 | 1-6 | | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | | | 1,00 | |

Показатель 5.2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/учреждения»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.2. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 100 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 100 |

Таблица 51. Рейтинг по показателю 5.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| баллы | оценка | Кол-во организаций |
| 0-0,19 | Очень плохо | 0 |
| 0,2-0,39 | Плохо | 0 |
| 0,4-0,59 | Удовлетворительно | 0 |
| 0,6-0,79 | Хорошо | 1 |
| 0,8-1 | Отлично | 19 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Место** | **НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ** | **ПОК 5.3** |
| 24 | 1 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 1,00 |
| 21 | 2-3 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | 0,96 |
| 23 | 2-3 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей  с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 0,96 |
| 26 | 4 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам  с ментальными особенностями» | 0,92 |
| 22 | 5 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 0,88 |
| 25 | 6 | ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» | 0,82 |

Показатель 5.3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Q5.3. максим показатель |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 96 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 88 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей  с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 96 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 82 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам  с ментальными особенностями» | 92 |

**Всего по критерию 5.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q5.1. максим показатель | Q5.2. максим показатель | Q5.3. максим показатель | К5  показатель по критерию |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 99 | 100 | 96 | 98 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 98 | 100 | 88 | 93 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 99 | 100 | 96 | 98 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 96 | 100 | 82 | 90 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 98 | 100 | 92 | 95 |
|  | 98 | 100 | 92 | 96,6 |

# ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | К1  показатель по критерию | К2  показатель по критерию | К3  показатель по критерию | К4  показатель по критерию | К5  показатель по критерию | Показатель оценки качества организации |
| ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО» | 100 | 97 | 100 | 100 | 100 | 99 |
| ГБУ СОН АО «Вельский КЦСО» | 100 | 100 | 70 | 100 | 100 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» | 100 | 98 | 60 | 96 | 94 | 90 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО» | 98 | 92 | 60 | 100 | 100 | 90 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО» | 98 | 69 | 59 | 100 | 99 | 85 |
| ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | 100 | 96 | 42 | 98 | 97 | 87 |
| ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» | 100 | 100 | 72 | 100 | 100 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО» | 88 | 100 | 85 | 100 | 95 | 94 |
| ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | 100 | 100 | 89 | 100 | 98 | 97 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО» | 100 | 90 | 76 | 100 | 100 | 93 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО» | 98 | 92 | 30 | 100 | 100 | 84 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО» | 100 | 99 | 91 | 100 | 100 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО» | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 | 98 |
| ГБУ СОН «Няндомский КЦСО» | 100 | 97 | 94 | 99 | 100 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО» | 98 | 100 | 72 | 100 | 100 | 94 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО» | 98 | 96 | 83 | 100 | 99 | 95 |
| ГБУ СОН АО «Приморский КЦСО» | 100 | 100 | 79 | 100 | 100 | 96 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота» | 100 | 95 | 94 | 100 | 100 | 98 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО» | 100 | 100 | 88 | 100 | 86 | 95 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | 99 |
| Средний показатель | 98,9 | 91 | 76,3 | 99,6 | 98,4 | 92,8 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | К1  показатель по критерию | К2  показатель по критерию | К3  показатель по критерию | К4  показатель по критерию | К5  показатель по критерию | Показатель оценки качества организации |
| ГБУ АО «Котласский РЦ» | 98 | 100 | 100 | 94 | 98 | 98 |
| ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | 88 | 94 | 78 | 99 | 93 | 91 |
| ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 100 | 99 | 100 | 100 | 98 | 99 |
| ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | 84 | 95 | 83 | 100 | 100 | 92 |
| АО «Центр реабилитации «Родник» | 100 | 95 | 100 | 100 | 90 | 97 |
| ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 99 | 100 | 72 | 100 | 95 | 93 |
| Средний показатель | 95 | 97 | 89 | 99 | 96 | 95,2 |

**ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | Показатель «Доступность услуг для инвалидов» | Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Средний показатель оценки качества организации |
| Средний показатель КЦСО | 98,9 | 91 | 76,3 | 99,6 | 98,4 | 92,8 |
| Средний показатель | 95 | 97 | 89 | 99 | 96 | 95,2 |
| Средний показатель по сфере социального обслуживания Архангельской области | 96,9 | 94 | 82,6 | 99,3 | 97,2 | 94 |

# Рекомендации

## ГБУ СОН АО «Архангельский КЦСО»

Оптимизировать время ожидания получения услуг. Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

ГБУ СОН АО Вельский комплексный центр социального обслуживания

Обеспечить условия для инвалидов:

* увеличить количество расширенных дверных проемов.
* оборудовать стоянки для инвалидов.
* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

## ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет.

Обеспечить условия для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Вилегодский КЦСО»

Уделить большее внимание чистоте гигиенических комнат.

Обеспечить условия для комфортного ожидания посетителей: мяг-кая мебель, кулер с водой.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Виноградовский КЦСО»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет.

Обеспечить условия для комфортного ожидания посетителей: мягкая мебель, кулер с водой, наличие и понятность навигации, доступность санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для инвалидов:

* обеспечить наличие удобных перил для пандуса входной двери;
* расширить дверные проёмы и коридоры для перемещения колясок;
* наличие санитарных помещений, оборудованных для инвалидов;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

## ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО"

Оптимизировать время ожидания получения услуг. Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет

Обеспечить условия для инвалидов :

* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО»

Обеспечить условия для инвалидов :

* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Коряжемский КЦСО»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет

Обеспечить условия для инвалидов :

* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

## ГБУ СОН АО «Котласский КЦСО»

Обеспечить условия для инваидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

## ГБУ СОН АО «Красноборский КЦСО»

Обеспечить парковочные места при подъезде к учреждению.

Обеспечить условия для инвалидов :

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Лешуконский КЦСО»

Сделать сайт более привлекательным для пользователей, разместить интересную информацию, связанную с деятельностью учреждения, форум для общения. Разместить информацию о ФХД и объёме предоставляемых услуг за счёт бюджета.

Оптимизировать время ожидания получения услуг.

Обеспечить условия для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел- колясок;
* 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);

## ГБУ СОН АО «Мезенский КЦСО»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет

Обеспечить условия для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

## 

## ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО»

В городе Новодвинске имеется потребность в открытии стационарного отделения временного проживания.

Отремонтировать заднее крыльцо (вход к столовой)

Обеспечить условия для инвалидов:

* добавить поручней, убрать порожки;
* оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

## ГБУ СОН «Няндомский КЦСО»

Оптимизировать время ожидания получения услуг. Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет.

Обеспечить условия для инвалидов:

* оборудовать входной пандус;
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в ближайшее время планируется оборудовать);

## 

## ГБУ СОН АО «Онежский КЦСО»

Обеспечить возможность записи на получение услуг: по телефону, на официальном сайте, на едином портале и при визите к специалисту.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* наличие сменных кресел- колясок;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* 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

## ГБУ СОН АО «Плесецкий КЦСО»

Расширить тематику анкетирования на сайте - в данный момент только доступность услуг.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* 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

## ГБУ СОН АО Приморский КЦСО

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* 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;

## ГБУ СОН АО «Северодвинский КЦСО «Забота»

Обеспечить парковочные места при подъезде к учреждению.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

## ГБУ СОН АО «Устьянский КЦСО»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет.

Пересмотреть график работы организации.

В организации основные условия для инвалидов обспечены только в стационаре в пос. Бестужево, в то время как в основном помещении, в пос. Октябрьский условий почти нет.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* наличие сменных кресел (в пос. Октябрьский)
* наличие оборудованного санузла для инвалидов;
* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в пос. Октябрьский);
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в пос. Октябрьский);
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

## ГБУ СОН АО «Холмогорский КЦСО»

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие поручней, расширенных дверных проемов;
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

## ГБУ АО «Котласский РЦ»

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет.

Уделить внимание повышению вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

## ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ»

Обеспечить наличие и понятность навигации внутри учреждения.

Сделать мобильное приложение для получателей услуг.

Сделать ремонт помещения (в кабинете на 3 этаже, где протекает крыша)

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* 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);

**ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»**

Оптимизировать запись на получение услуг через Интернет

## ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат»

Обеспечить условия для инвалидов:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Разместить на сайте анкету для опроса или ссылку на неё, с учётом их возраста и ментальных особенностей получателей услуг.

Обносить информацию на стенде для посетителей. Разместить информацию о численности получателей социальных услуг по формам и видам услуг.

## ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник»

Обеспечить наличие кулера с питьевой водой.

Пересмотреть график работы учреждения.

Обеспечить условия для инвалидов:

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

## ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»

Благоустроить территорию для прогулок на ул. Суфтина.

Обеспечить условия для инвалидов:

* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств Инвалидов;
* оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
* 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);

# Приложение 1. Отчёт о проведении «контрольной закупки»

В рамках обследования с 05.07 по 30.08 была проведена контрольная закупка во всех организациях.

Контрольная закупка включала:

- По телефону – 2 обращения (дозваниваться пока не ответит телефон, если не отвечает после многократных попыток - фиксировать недозвон)

- Через электронную почту - 2 обращения

- Через электронную форму - 2 обращения

- Часто задаваемые вопросы – 2 обращения

3. По результатам заполнить таблицу.

- отсутствует раздел, нет отвечает телефон, нет ответа на письмо, электронное обращение – 0

- результат был в одном случае из двух, либо с большой задержкой, с большими трудностями дозвона – 0,1

- умеренные трудности дозвона, не вникли в суть вопроса, ответили общими фразами, непонятно, не разъяснили информацию – 0,2

- дозвонились с 3-4 раза, объяснение было недостаточно полным – 0,3

- в одном из двух случаев дозвонились с 3-4 раза, объяснение было недостаточно полным, во втором нет претензий – 0,4

- дозвонились с 1-2 раза, получили развёрнутый ответ на вопрос – 0,5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Используемые легенды | 1. Наличие на официальном сайте | | | | Проверка функциональности | | | |
|  |  |  | Телефон | Электронная почта | Электронные интерактивные сервисы | Анкетирование | Телефон | Электронная почта | Электронные интерактивные сервисы | Анкетирвоание |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№10,№12 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№11,№12 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» | №3, №4,№5,№12 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» | №2,№3, №4,№10 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» | №2,№3,№4,№9 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 6 | ГБУ СОН АО "Каргопольский КЦСО" | №3,№4,№10,№12 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№9,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 9 | ГБУ СОН АО "Котласский КЦСО" | №3,№4,№10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№10,№12 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№5,№10 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» стационарное отделение № 2 пос. Североонежск | №3,№4,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,25 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» | №2,№3,№4,№10 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» | №3,№4,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» | №3,№4,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания» | №2,№3,№4,№10 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 21 | ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | №7,№8,№10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение Архангельской области социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | №7,№8,№11,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 23 | ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | №7,№8, №10,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 24 | ГБСУ социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | №1,№12,№11,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 |
| 25 | ГБУ Архангельской области «Центр реабилитации «Родник» | №7,№8,№12,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | №3,№10,№11,№13 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |

# Приложение 2. Отчет о соответствии официальных сайтов организаций требованиям, установленным п. 2 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

С 05.07 по 30.08 проводился анализ сайтов на предмет соответствия официальных сайтов организаций требованиям, установленным п. 2 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Сайты оценивались по 20 критериям, за каждый из которых начислялись баллы от 0,00 до 0,05. Результаты отражены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код организации | Организация |  | о дате государственной регистрации; | об учредителе (учредителях); | о месте нахождения, филиалах (при их наличии); | о режиме, графике работы; | о контактных телефонах; | об адресах электронной почты; | о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | о форме социального обслуживания, видах социальных услуг | опорядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | о численности получателей социальных услуг… | о руководителе, его заместителях, персональном составе работников | о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | о количестве свободных мест … | об объеме предоставляемых социальных услуг | о наличии лицензий на осуществление деятельности | о финансово-хозяйственной деятельности; | о правилах внутреннего распорядка, трудового распорядка, коллективном договоре; | о наличии предписаний органов….; | о проведении независимой оценки качества ; | об иной информации |
| 1 | ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания» | https://kcso.arkh.socinfo.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 2 | ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» | http://velkcso.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 3 | ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» | vtkso.arkh.socinfo.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 4 | ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» | vilksco.arkh.socinfo.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 5 | ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» | vinkcso.arkh.socinfo.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 6 | ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания» | kargksco.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 7 | ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания» | http://xn--h1acbacogbeze3dua.xn--p1ai/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 8 | ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» | [korkcso@glite.ru](mailto:korkcso@glite.ru) | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 |
| 9 | ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания» | kkcso.ucoz.com | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 10 | ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» | [http://красноборсккцсо.рф](http://красноборсккцсо.рф/) | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 11 | ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» | lkcso.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 12 | ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» | mezkcso.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 13 | ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» | novkcso.my1.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 14 | ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» | http://ncsoop.arkh.socinfo.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 15 | ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» | http://kcso-onega.arkh.socinfo.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 16 | ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» | pleskcso.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,04 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,04 | 0,05 | 0,04 | 0,04 | 0,05 |
| 17 | ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» | http://prim-kcso.arkh.socinfo.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 18 | ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» |  | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 19 | ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» | ustkcso,edusite,ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 20 | ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания» | http://holmkcso.3dn.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 21 | ГБУ АО «Котласский РЦ» | http://kdrc.ru | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,04 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,04 | 0,05 | 0,04 | 0,04 | 0,05 |
| 22 | ГБУ АО «Опорно-экспериментальный РЦ» | http://www.arhcentr.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 |
| 23 | ГБУ АО «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | https://rucheyok29.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 24 | ГБУ АО «Новодвинский детский дом-интернат» | http://novodvinsk-internat.narod.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0 |
| 25 | АО «Центр реабилитации «Родник» | http://rodnik29.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| 26 | ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | http://cpsgmo.ru/ | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0 |

# Приложение 3. График посещения организаций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | № | Дата посещения организации |
| ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания» | 1 | 13.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» | 2 | 09.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» | 3 | 11.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» | 4 | 07.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» | 5 | 10.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания» | 6 | 13.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания» | 7 | 10.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» | 8 | 11.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания» | 9 | 12.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» | 10 | 09.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» | 11 | 14.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» | 12 | 07.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» | 13 | 14.08.2018 |
| ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» | 14 | 12.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» | 15 | 09.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» | 16 | 08.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» | 17 | 07.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» | 18 | 08.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» | 19 | 10.08.2018 |
| ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания» | 20 | 08.08.2018 |
|  |  | 11.08.2018 |
| ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | 21 | 12.08.2018 |
| Государственное бюджетное учреждение Архангельской области социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» | 22 | 13.08.2018 |
| ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | 23 | 08.08.2018 |
| ГБСУ социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» | 24 | 14.08.2018 |
| ГБУ Архангельской области «Центр реабилитации «Родник» | 25 | 07.08.2018 |
| Государственное бюджетное учреждение социального обсуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | 26 | 07.08.2018 |

# Приложение 4. Инструментарий исследования

## Инструкция для опроса респондентов

Уважаемый коллеги!!! Для проведения опроса Вам необходимо явиться в назначенное руководителем опроса время в учреждение.

Будьте пунктуальны, т.к. время Вашего визита заранее согласовано с руководством учреждения. Нарушение графика может создать большие проблемы для проведения опроса.

При опросе используются следующие технологии:

Раздаточное очное анкетирование. Данный метод предполагается для опроса клиентов полустационарной или стационарной формы обслуживания.

Интервьюирование – применяется в случае, если респондент испытывает сложности с самостоятельным заполнением анкеты.

Опрос посредством сети интернет по телефону – для опроса клиентов надомной формы либо родственников клиентов любых форм.

Опрос посредством онлайн-анкетирования – для опроса клиентов надомной формы либо родственников клиентов любых форм.

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

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ члена Общественного совета организации социального обслуживания

Полное название организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма предоставления услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(стационар, полустационар, на дому)*

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Здравствуйте, уважаемый член Общественного совета!*

*Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации.*

*Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.*

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации/учреждении»**

1. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг)*, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
   * 1. Информация имеется в полной мере
     2. Информация имеется не в полной мере
     3. Информация отсутствует
     4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

1. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами?
   1. Соответствует
   2. Соответствует не полностью
   3. Не соответствует
   4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг? | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. | Телефон | 1 | 2 | 3 |
| 2. | Электронная почта | 1 | 2 | 3 |
| 3. | Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др. | 1 | 2 | 3 |
| 4. | Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | 1 | 2 | 3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.** | Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации? | Получена полная информация | Получена частичная информация | Информация не получена | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. | По телефону | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | По электронной почте | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др. | 1 | 2 | 3 | 4 |

* 1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»?
  2. Удовлетворен
  3. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
  4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
  5. Не удовлетворен
  6. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

*(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 14 вопрос, остальные пропускаются)*

1. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:
   1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
   2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она не комфортна
   3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется ввиду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):
   1. Навигация имеется
   2. Навигация имеется, но она не понятна
   3. Навигация отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:
   1. Питьевая вода имеется
   2. Питьевая вода отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях?
   1. Чисто
   2. Скорее чисто
   3. Скорее грязно
   4. Грязно
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага?
   1. Да, имеются
   2. Имеются, но не всегда
   3. Нет, не имеются
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организаций?
   1. Отличное
   2. Хорошее
   3. Удовлетворительное
   4. Неудовлетворительное
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте?
   1. Доступно
   2. Частично доступно
   3. Не доступно
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации?
   1. Парковка имеется
   2. Парковка имеется, но не оборудована
   3. Парковка отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **14.** Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги? | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. Телефон | 1 | 2 | 3 |
| 2. На официальном сайте организации в сети «Интернет». | 1 | 2 | 3 |
| 3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг | 1 | 2 | 3 |
| 4. При личном посещении у специалиста | 1 | 2 | 3 |

1. Имеются ли зафиксированные жалобы на время ожидания предоставления услуги (письменные, полученные по электронной почте, устные при обращении к члену

Общественного совета в ходе посещения организации)?

* 1. Да,
  2. Нет
  3. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

*(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 24 вопрос, остальные пропускаются)*

1. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляски – наличие пандусов или подъѐмах платформ?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов?
   1. Стоянка имеется
   2. Стоянка отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 19. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации: | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. Лифт | 1 | 2 | 3 |
| 2. Поручни | 1 | 2 | 3 |
| 3. Расширенные дверные проемы | 1 | 2 | 3 |

1. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок?
   1. Сменные кресла-коляски имеются
   2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарногигиенических помещений для инвалидов?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрению - дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению?
   1. Версия имеется
   2. Версия отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией?
   1. Специалист имеется
   2. Специалист отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому?
   1. Возможность имеется
   2. Возможность отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить
2. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующие критерий**

**«Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»**

1. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию?
   1. Доброжелательны
   2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
   3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
   4. Не доброжелательны
   5. Затрудняюсь ответить
2. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? 1. Доброжелательны
   * 1. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
     2. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
     3. Не доброжелательны
     4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам?
   * 1. Доброжелательны
     2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
     3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
     4. Не доброжелательны
     5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

1. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
   1. Да, я буду рекомендовать
   2. Скорее да, чем нет
   3. Скорее нет, чем да
   4. Нет, я не буду рекомендовать
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом)?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**Несколько слов о себе:**

1. Укажите Ваш пол:
   1. Мужской
   2. Женский

1. Ваш возраст:
   1. 18-24
   2. 25-34
   3. 35-44
   4. 45-54
   5. 55-64
   6. 65 и старше

1. Ваше образование:
   1. Начальное
   2. Неполное среднее
   3. Среднее
   4. Среднее профессиональное
   5. Неоконченное высшее
   6. Высшее

1. Оцените Ваш опыт участия в работе Общественного совета:
   1. Имеется значительный опыт
   2. Имеется некоторый опыт
   3. Я только начинаю работу в Общественном совете
   4. Затрудняюсь ответить

1. Что Вас не устраивает в работе организации?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Спасибо за вашу помощь***

***в проведении независимой оценки условий оказания услуг в организациях социального обслуживания!***

## Опросный лист получателя социальных услуг

Полное название организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма предоставления услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(стационар, полустационар, на дому)*

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Здравствуйте!*

*Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации.*

*Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.*

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий**

**«Открытость и доступность информации об организации/учреждении»**

1. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг)*, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
   * 1. Информация имеется в полной мере
     2. Информация имеется не в полной мере
     3. Информация отсутствует
     4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

1. Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами?
   1. Соответствует
   2. Соответствует не полностью
   3. Не соответствует
   4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг? | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. | Телефон | 1 | 2 | 3 |
| 2. | Электронная почта | 1 | 2 | 3 |
| 3. | Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др. | 1 | 2 | 3 |
| 4. | Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | 1 | 2 | 3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.** | Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации? | Получена полная информация | Получена частичная информация | Информа ция не получена | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. | По телефону | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | По электронной почте | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др. | 1 | 2 | 3 | 4 |

* 1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»?
  2. Удовлетворен
  3. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
  4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
  5. Не удовлетворен
  6. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий**

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

*(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 14 вопрос, остальные пропускаются)*

1. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:
   1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
   2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она не комфортна
   3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется ввиду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):
   1. Навигация имеется
   2. Навигация имеется, но она не понятна
   3. Навигация отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:
   1. Питьевая вода имеется
   2. Питьевая вода отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях?
   1. Чисто
   2. Скорее чисто
   3. Скорее грязно
   4. Грязно
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага?
   1. Да, имеются
   2. Имеются, но не всегда
   3. Нет, не имеются
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организации в целом?
   1. Отличное
   2. Хорошее
   3. Удовлетворительное
   4. Неудовлетворительное
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте?
   1. Доступно
   2. Частично доступно
   3. Не доступно
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации?
   1. Парковка имеется
   2. Парковка имеется, но не оборудована
   3. Парковка отсутствует
   4. Затрудняюсь ответить

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **14.** Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги? | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией |
| 1. Телефон | 1 | 2 | 3 |
| 2. На официальном сайте организации в сети «Интернет». | 1 | 2 | 3 |
| 3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг | 1 | 2 | 3 |
| 4. При личном посещении у специалиста | 1 | 2 | 3 |

1. Оцените, пожалуйста, вемя ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом)?
   1. До 15 мин
   2. От 15 до 30 мин
   3. От 30 мин до 1 часа
   4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
2. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

*(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 24 вопрос, остальные пропускаются)*

1. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляски – наличие пандусов или подъѐмах платформ?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов?
   1. Стоянка имеется
   2. Стоянка отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **19.** Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации | Да, имеется | Нет, отсутствует | Затрудняюсь ответить/  не располагаю информацией |
| 1. Лифт | 1 | 2 | 3 |
| 2. Поручни | 1 | 2 | 3 |
| 3. Расширенные дверные проемы | 1 | 2 | 3 |

1. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок?
   1. Сменные кресла-коляски имеются
   2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарногигиенических помещений для инвалидов?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрению - дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху - возможность предоставления услуг сурдопереводчика?
   1. Доступны
   2. Больше доступны, чем не доступны
   3. Больше не доступны, чем доступны
   4. Не доступны
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению?
   1. Версия имеется
   2. Версия отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией?
   1. Специалист имеется
   2. Специалист отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому?
   1. Возможность имеется
   2. Возможность отсутствует
   3. Затрудняюсь ответить
2. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»**

1. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию?
   1. Доброжелательны
   2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
   3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
   4. Не доброжелательны
   5. Затрудняюсь ответить
2. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? 1. Доброжелательны
   1. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
   2. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
   3. Не доброжелательны
   4. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам?
   1. Доброжелательны
   2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
   3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
   4. Не доброжелательны
   5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

1. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
   1. Да, я буду рекомендовать
   2. Скорее да, чем нет
   3. Скорее нет, чем да
   4. Нет, я не буду рекомендовать
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом)?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

1. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом?
   1. Удовлетворен
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
   4. Не удовлетворен
   5. Затрудняюсь ответить

**Несколько слов о себе:**

1. Укажите Ваш пол:
   1. Мужской
   2. Женский

1. Ваш возраст:
   1. 18-24
   2. 25-34
   3. 35-44
   4. 45-54
   5. 55-64
   6. 65 и старше

1. Ваше образование:
   1. Начальное
   2. Неполное среднее
   3. Среднее
   4. Среднее профессиональное
   5. Неоконченное высшее
   6. Высшее

1. Имеется ли у Вас группа инвалидности?
   1. Инвалидность по зрению
   2. Инвалидность по слуху
   3. Инвалидность в связи с нарушениями опорно-двигательного аппарата
   4. Инвалидность в связи с заболеваниями внутренних органов
   5. Инвалидность в связи с ментальными нарушениями
   6. Нет инвалидности

1. Где Вы проживаете?
   1. В городе (укажите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)
   2. В поселке (укажите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)
   3. В деревне (укажите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

1. Что Вас не устраивает в работе организации?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Спасибо за вашу помощь!***

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ**

**В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

## 

## Инструкция и бланк для мониторинга и анализа информационной доступности официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Сайт организации, если не присутствует в ориентировочной информации, находится через поисковые системы по названию организации. Убедитесь, что сайт организации найден правильно. Если поиск сайтов не дал результатов – в бланк для мониторинга проставляется 0 баллов.
2. По показателям 1.1.и 1.2. отмечаются все имеющиеся на сайте пункты и вычисляется общий процент

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Максимальное значение | Организация 1 | Организация 2 |
| Адрес официального сайта |  |  |  |
| Информация для показателя 1.1. (официальный сайт) | Макс балл | Реальный балл |  |
| о дате государственной регистрации; | 0,05 |  |  |
| об учредителе (учредителях); | 0,05 |  |  |
| о месте нахождения, филиалах (при их наличии); | 0,05 |  |  |
| о режиме, графике работы; | 0,05 |  |  |
| о контактных телефонах; | 0,05 |  |  |
| об адресах электронной почты; | 0,05 |  |  |
| о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | 0,05 |  |  |
| о форме социального обслуживания, видах социальных услуг | 0,05 |  |  |
| о порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | 0,05 |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |
| о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); | 0,05 |  |  |
| 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"); | 0,05 |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |
| о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 0,05 |  |  |
| о финансово-хозяйственной деятельности; | 0,05 |  |  |
| о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; | 0,05 |  |  |
| о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | 0,05 |  |  |
| о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; | 0,05 |  |  |
| об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | 0,05 |  |  |
| ВСЕГО по показателю 1.1. | 1 |  |  |
| Информация для показателя 1.2. Наличие на сайте: |  |  |  |
| - телефона; | 0,5 |  |  |
| - электронной почты; | 0,5 |  |  |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 0,5 |  |  |
| - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,5 |  |  |
| Всего по показателю 1.2. | 1 |  |  |

## Бланк аудита информации, полученной внутри организации.

(визуальный осмотр помещения, стендов и интервью с руководством)

Проверка наличия информации внутри организации (на стендах   
и в иных открытых источниках)

Информация для показателя 1.1 - информационные источники внутри организации Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Макс балл | Организа-ция 1 | Организа-ция 2 | Организа-ция 3 |
| о дате государственной регистрации; | 0,05 |  |  |  |
| об учредителе (учредителях); | 0,05 |  |  |  |
| о месте нахождения, филиалах (при их наличии); | 0,05 |  |  |  |
| о режиме, графике работы; | 0,05 |  |  |  |
| о контактных телефонах; | 0,05 |  |  |  |
| об адресах электронной почты; | 0,05 |  |  |  |
| о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | 0,05 |  |  |  |
| о форме социального обслуживания, видах социальных услуг | 0,05 |  |  |  |
| опорядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | 0,05 |  |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |  |
| о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); | 0,05 |  |  |  |
| 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"); | 0,05 |  |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |  |
| 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; | 0,05 |  |  |  |
| о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | 0,05 |  |  |  |
| о финансово-хозяйственной деятельности; | 0,05 |  |  |  |
| о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; | 0,05 |  |  |  |
| о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | 0,05 |  |  |  |
| о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; | 0,05 |  |  |  |
| об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | 0,05 |  |  |  |
| Итоговый % | 1 |  |  |  |

Таблица 2. Обследование комфортности условий в организации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Макс % | Организация 1 | Организация 2 | Организация 3 |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; | 1 |  |  |  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | 1 |  |  |  |
| - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); | 1 |  |  |  |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | 1 |  |  |  |
| - санитарное состояние помещений организаций; | 1 |  |  |  |
| - наличие остановки общественного транспорта | 1 |  |  |  |
| - наличие парковки | 1 |  |  |  |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте организации (учреждения), на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)", при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.) | 1 |  |  |  |
| Итоговый балл | 8 |  |  |  |

Таблица 3. Доступность для лиц с ОВЗ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Макс | Организация 1 | Организация 2 | Организация 3 |
| **3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | 4 |  |  |  |
| - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); | 1 |  |  |  |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 1 |  |  |  |
| - наличие поручней, расширенных дверных проемов; | 1 |  |  |  |
| - наличие сменных кресел-колясок; | 1 |  |  |  |
| **3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,** | 7 |  |  |  |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 1 |  |  |  |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 1 |  |  |  |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 1 |  |  |  |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению[[5]](#footnote-6); | 1 |  |  |  |
| - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); | 1 |  |  |  |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[6]](#footnote-7). | 1 |  |  |  |
| об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | 1 |  |  |  |
| Итоговый балл | 12 |  |  |  |

**Процедура и бланк контент-анализа доступности организации через сайт сети Интернет и по телефону.**

Для заполнения бланка по каждой организации необходимо:

1. Согласовать с руководителем опроса легенды для обращения в каждую организацию.

2. Найти информацию (на сайте, при личном визите) и сделать обращения в соответствии с легендой:

- По телефону – 2 обращения (дозваниваться пока не ответит телефон, если не отвечает после многократных попыток - фиксировать недозвон)

- Через электронную почту - 2 обращения

- Через электронную форму - 2 обращения

- Часто задаваемые вопросы – 2 обращения

3. По результатам заполнить таблицу.

- отсутствует раздел, нет отвечает телефон, нет ответа на письмо, электронное обращение – 0

- результат был в одном случае из двух, либо с большой задержкой, с большими трудностями дозвона – 0,1

- умеренные трудности дозвона, не вникли в суть вопроса, ответили общими фразами, непонятно, не разъяснили информацию – 0,2

- дозвонились с 3-4 раза, объяснение было недостаточно полным – 0,3

- в одном из двух случаев дозвонились с 3-4 раза, объяснение было недостаточно полным, во втором нет претензий – 0,4

- дозвонились с 1-2 раза, получили развёрнутый ответ на вопрос – 0,5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Информация для показателя 1.2. Возможность обращения при помощи: |  |  |  |
| - телефона; | 0-0,5 |  |  |
| - электронной почты; | 0-0,5 |  |  |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); | 0-0,5 |  |  |
| - раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 0-0,5 |  |  |

## Легенды для контент-анализа доступности организаций

**Легенда №1:**

Здравствуйте. Мы хотели бы обучать ребёнка в Вашем интернате. Подскажите, как это можно сделать? (только для ДДИ)

**Легенда №2**

Здравствуйте, подскажите, до скольких работает директор, какие приемные часы? Я хотел(а) бы лично переговорить.

**Легенда №3**

Здравствуйте, мы рассматриваем варианты для нашего родственника. У него ДЦП и умственная отсталость в лёгкой форме, он колясочник и очень скучает дома. Хотели бы узнать, какие занятия для инвалидов есть в вашем учреждении?

**Легенда №4**

Здравствуйте! Я – пожилой человек, мне очень сложно ходить в магазины. Можно ли вызвать на дом социального работника, чтобы он покупал мне продукты? (для ЦСО)

**Легенда №5**

Здравствуйте! У меня двое маленьких детей – погодков, их не берут в ясли. Мне сказали, что у вас можно оформить услуги приходящей няни. Как я могла бы это сделать? (для ЦСО)

**Легенда №6**

Здравствуйте, у нас проблемы с нашим сыном (дочерью), у ребёнка очень сложно проходит подростковый возраст, он ворует. Что Вы нам можете посоветовать? (для СРЦ, центров помощи семьи и детям).

**Легенда №7**

Здравствуйте, нашему ребёнку 3 года и у него аутизм. Скажите, как записаться на занятия? (учреждения для детей с ментальными нарушениями).

**Легенда №8**

Здравствуйте, у нашего ребёнка гиперактивность. Нас уже пытаются выгнать из третьего детского сада. Мне сказали, что есть такие специалисты – нейропсихологи. Как записаться на занятия к такому специалисту? (учреждения для детей с ментальными нарушениями).

**Легенда №9**

Здравствуйте, у меня пьёт муж. В семье двое детей. Уйти нам некуда. Посоветуйте, что делать, где мы можем получить помощь. (для ЦСО).

**Легенда №10**

Меня интересуют приемные часы работы учреждения, я хотел(а) бы переговорить со специалистом лично.

**Легенда № 11**

Здравствуйте, мы хотели бы помочь учреждению вещами, учебными пособиями. Как это можно сделать?

**Легенда № 12**

Здравствуйте, я хотел(а) бы оставить отзыв о работе учреждения. Подскажите, пожалуйста, каким образом я могу это сделать?

**Легенда № 13**

Здравствуйте, меня обхамил сотрудник вашего учреждения. Где я могу оставить жалобу??

## Перечень организаций

**Перечень организаций социального обслуживания, находящихся   
на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году**

Центры социального обслуживания населения:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Директор** | **Адрес** | **E-mail** | **Телефон** |
| 1. [ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.arhcso.ru/) | Надранчук  Елена Константиновна | 163061 Архангельск,  ул. Галушина,  д. 6 | [arh.kcso@yandex.ru](mailto:arh.kcso@yandex.ru)  [www.arhcso.ru](http://www.arhcso.ru/) | 8 (8182)  47-46-49,  47-46-41 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.velkcso.ru/) | И.о. директора Палкина Светлана Юрьевна | 165150 Архангельская обл. г. Вельск,  ул. Советская,  д. 52а | [velkcso@atnet.ru](mailto:velkcso@atnet.ru)  [www.velkcso.ru](http://www.velkcso.ru/) | 8 (81836)  6-15-42,  6-32-38 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.vtkcso.h1n.ru/) | И.о. директора Назарьина  Юлия Владимировна | 165500 Архангельская обл. с. Верхняя Тойма  ул. Кулижского,  д. 9 | [vtkso@atnet.ru](mailto:vtkso@atnet.ru)  [www.vtkcso.h1n.ru](http://www.vtkcso.h1n.ru/) | 8 (81854)  3-17-52,  3-16-30 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.vilksco.qlite.ru/) | Аникиева  Оксана Валерьевна | 165680  Архангельская обл., Вилегодский район,  с. Ильинско-Подомское,  ул. Советская,  д. 34а | [vilkcso@mail.ru](mailto:vilkcso@atnet.ru)  [www.vilksco.qlite.ru/](http://www.vilksco.qlite.ru/) | 8 (81843) 4-10-94,  4-16-98 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.vinkcso.ru/) | Тырова Анжелика Сергеевна | 164570 Архангельская обл.,  пос. Березник,  ул. П.Виноградова,  д. 126 | [vinkcso@atnet.ru](mailto:vinkcso@atnet.ru)  [www.vinkcso.ru](mailto:vinkcso@atnet.ru) | 8 (81831) 2-28-37 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»](http://kargksco.ru/) | И.о. директора Ромшина Наталья Николаевна | 164110 Архангельская обл.,  г. Каргополь,  ул. Победы, д. 12 | [ksco029@mail.ru](mailto:ksco029@mail.ru)  <http://kargksco.ru/> | 8 (81841)  2-19-29 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»](http://коношскийкцсо.рф/) | Золотых  Елена Евгеньевна | 164010 Архангельская обл., пос.Коноша,  ул. Театральная,  д. 24 | [konkcso@yandex.ru](mailto:konkcso@yandex.ru)  <http://коношскийкцсо.рф/> | 8 (81858)  2-25-13 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания»](http://korkcso.qlite.ru/) | Бестужева Татьяна Александровна | 165650 Архангельская обл., г. Коряжма,  ул. Набережная им. Н. Островского, д.34 | [vera3@atnet.ru](mailto:vera3@atnet.ru) | 8 (81850) 5-79-74 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.kotlas-kcso.ucoz.ru/) | Бакшеева  Галина Валентиновна | 165300 Архангельская обл., г. Котлас,  ул. Урицкого, д. 9 | [kotlcso@atnet.ru](mailto:kotlcso@atnet.ru)  [http://kkcso.ucoz.com](http://kkcso.ucoz.com/) | 8 (81837)  2-03-59 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»](http://красноборсккцсо.рф/) | И.о. Чупрова  Елена Александровна | 165430 Архангельская обл.,  с. Красноборск,  ул. Гагарина, д. 7а | [kraskcso@atnet.ru](mailto:kraskcso@atnet.ru)  <http://красноборсккцсо.рф/> | 8 (81840) 3-12-51 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.lkcso.ru/) | И.о. директора  Авдеева  Валерия Юрьевна | 164670 Архангельская обл.,  с. Лешуконское,  ул. Красных Партизан, д. 12 | [kzso@atnet.ru](mailto:kzso@atnet.ru)  [www.lkcso.ru](http://www.lkcso.ru/) | 8 (81833)  3-16-35 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.mezkcso.com/) | Гмырина  Вера  Ивановна | 164750 Архангельская обл., г. Мезень, пр. Первомайский, д. 40 а | [mezkcso@atnet.ru](mailto:mezkcso@atnet.ru)  [mezkcso.ru](http://mezkcso.ru/) | 8 (81848)  9-23-30 (ф) |
| 1. [ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.novkcso.my1.ru/) | Галашева Светлана Эдуардовна | 164900 Архангельская обл.,  г. Новодвинск,  ул. Ворошилова,  д. 19 | [novkcso@atnet.ru](mailto:novkcso@atnet.ru)  [www.novkcso.my1.ru](http://www.novkcso.my1.ru/) | 8 (81852)  5-83-05 |
| 1. [ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.nyandomakcso.qlite.ru/) | Козенкова Наталья Николаевна | 164200 Архангельская обл., г. Няндома,  ул. Фадеева, д. 2а, корп. 2 | [ncsoop@atnet.ru](mailto:ncsoop@atnet.ru)  [www. ncsoop.arkh.socinfo.ru](http://www.nyandomakcso.qlite.ru/) | 8 (81838)  6-44-96 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.kcsoonega.my1.ru/) | Демянчук Татьяна Анатольевна | 164840 Архангельская обл., г. Онега, пр.Гагарина, 46 | [kcsooneg@atnet.ru](mailto:kcsooneg@atnet.ru)  [www.kcso-onega.arkh.socinfo.ru](http://www.kcso-onega.arkh.socinfo.ru/) | 8 (81839)  7-53-26 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»](http://www.pleskcso.ru/) | Королева  Лариса Рудольфовна | 164260 Архангельская обл., пос. Плесецк, ул. Ленина, д. 23, корп. 2 | [pleskcso@yandex.ru](mailto:pleskcso@yandex.ru)  [www.plesecksrcn.ru](http://www.pleskcso.ru/) | 8 (81832)  7-43-55 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания»](http://prim-kcso.arkh.socinfo.ru/) | Левдер  Ирина  Борисовна | 163062  г. Архангельск,  ул. Дачная, д. 57 | [KCSoprim@atnet.ru](mailto:KCSoprim@atnet.ru)  [prim-kcso.arkh.socinfo.ru](http://prim-kcso.arkh.socinfo.ru/) | 8 (8182) 62-74-34 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»](http://www.zabota.qlite.ru/) | Акимова  Ольга Владимировна | 164507 Архангельская обл.,  г. Северодвинск,  пр. Ленина, д. 46 | [sevkzso@atnet.ru](mailto:sevkzso@atnet.ru)  **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.** | 8 (8184)  56-35-05 56-29-22 |
| 1. [ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»](http://www.ustkcso.edusite.ru/) | Истомин Евгений Александрович | 165210 Архангельская обл.,  Устьянский р-н,  п. Октябрьский,  ул. Комсомольская,  д. 34а | [ustkcso@mail.ru](mailto:ustkcso@mail.ru)  [www.ustkcso.edusite.ru](http://www.ustkcso.edusite.ru/) | 8 (81855)  5-19-77 (ф) |
| 1. [ГБУ СОН АО «Холмогорский  комплексный центр социального обслуживания»](http://holmkcso.3dn.ru/) | Копалина Александра Михайловна | 164530 Архангельская обл.,  с. Холмогоры,  ул. Шубина,  д. 22а | [holmkcso@atnet.ru](mailto:holmkcso@atnet.ru)  [http://holmkcso.3dn.ru](http://holmkcso.3dn.ru/) | 8 (81830)  3-43-66 (Ф) |

Учреждения, оказывающие реабилитационные услуги инвалидам,

лицам с ментальными нарушениями, семьям с детьми-инвалидами   
и детям с ограниченными возможностями здоровья

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. [ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей  с ограниченными возможностями»](http://kdrc.ru/) | Данилова Людмила Михайловна | 165300 Архангельская обл., г. Котлас,  ул. 70 лет Октября, д. 34 | [mail@kdrc.ru](mailto:mail@kdrc.ru)  <http://kdrc.ru/> | 8 (81837)  3-00-50 |
| 1. [ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»](http://www.arhcentr.ru/) | Богданова  Ольга Константиновна | 163060,  г. Архангельск  ул. Урицкого,  д 51, корп.1 | [oerc29@mail.ru](http://www.arhcentr.ru/oerc29@yandex.ru)  [www.arhcentr.ru](http://www.arhcentr.ru/) | 8 (8182)  29-43-92 |
| 1. ГБУ АО социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр  для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк» | Юнг  Светлана Викторовна | 164523, Архангельская обл.,  г. Северодвинск, ул. Чеснокова,  д. 18а | [src.dov@yandex.ru](mailto:src.dov@yandex.ru)  https://rucheyok29.ru | 8 (81842)  2-37-40 2-14-01 2-57-10 |
| 1. [ГБСУ социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями  в интеллектуальном развитии»](http://www.novodvinsk-internat.narod.ru/) | Несен  Наталья Николаевна | 163903, Архангельская обл.,  г. Новодвинск,  ул. Пролетарская,  д. 59 | nddi29@mail.ru [ddi@atnet.ru](mailto:ddi@atnet.ru) [www.novodvinsk-internat.narod.ru](http://www.novodvinsk-internat.narod.ru/) | 8 (81852)  4-53-60,  4-64-20 |
| 1. [ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник»](http://www.rodnik29.ru/) | Терехов  Виктор Павлович | 163009 Архангельск,  ул. Галушина,  д. 6 | R[odnik29-grevv@mail.ru](mailto:Rodnik29-grevv@mail.ru) [Rodnik29-buhg@mail.ru](mailto:Rodnik29-buhg@mail.ru)  [www.rodnik29.ru](http://www.rodnik29.ru/) | 8 (8182)  66-36-84 66-36-83 66-36-66  66-36-88 |
| 1. ГБУ СОН АО  «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями» | И.о. директора Пыдер Марина Кальевна | 163000, Архангельск,  г. Архангельск,  ул. Тимме, 17, корпус 1 | centr@atknet.ru  [www.cpsgmo.ru](http://www.cpsgmo.ru/) | 8 (8182)  64-66-34 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-2)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). [↑](#footnote-ref-3)
3. Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности 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. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений. [↑](#footnote-ref-4)
4. 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)». [↑](#footnote-ref-5)
5. Дублируется по данным аудита сайта [↑](#footnote-ref-6)
6. Показатель не учитывается при работе со стационарными учреждениями или иными видами учреждений, где надомное оказание услуг невозможно в силу специфики. В этом случае вес остальных покаазателей составляет 20%. [↑](#footnote-ref-7)