

**Отчёт**  
**о результатах проведения независимой**  
**оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями социального**  
**обслуживания Самарской области**  
**в 2024 году**

## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц .....</b>	<b>11</b>
<b>ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания .....</b>	<b>11</b>
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания .....	14
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	17
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов .....	20
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания .....	23
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг .....	26
<b>Раздел 2. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению .....</b>	<b>30</b>
2.2. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в предыдущие периоды и 2024 году. ....	30
2.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области .....	36
<b>Раздел 3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания .....</b>	<b>44</b>
<b>Раздел 4. Итоги независимой оценки в разрезе отдельных организаций социального обслуживания .....</b>	<b>51</b>
<b>Приложение .....</b>	<b>52</b>

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

**Объект исследования** – организации социального обслуживания Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении **29 организации социального обслуживания**, включая их территориальные отделения.

**Предмет исследования** – качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка.

**Цель исследования** – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 29 организации социального обслуживания.

### **Задачи исследования:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2. Анализ основных недостатков в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, разработка предложений по улучшению качества работы (обобщенный и для каждой организации по каждому показателю и критерию с учетом результатов независимой оценки).

3. Формирование рейтингов организаций социального обслуживания Самарской области с учетом результатов независимой оценки.

4. Предоставление Заказчику и Общественному совету по проведению

НОК при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг:**

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;</li> <li>- на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).</li> </ul>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> </ul>
	<p>раздела «Часто задаваемые вопросы»;  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
2.1.	<p>Обеспечение в организации социального обслуживания <b>комфортных</b> условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> </ul>

№п/п	Показатели
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).</li> </ul>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	
3.1.	<p>Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№п/п	Показатели
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания 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 и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2023 году использовались следующие **методы сбора информации:**

### **1. Онлайн анкетирование**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали получатели услуг учреждений социального обслуживания, пользующиеся услугами в течение 2024 года. Расчет выборки и опрос проводился в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

**Объем выборочной совокупности** рассчитывается в соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»: объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих анкетированию) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения

независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общий объем выборки составил **6584 респондента**.

Статистика для расчета выборочной совокупности по головным учреждениям и их отделениям была предоставлена министерством социально-демографической и социальной политики Самарской области.

Бланк опроса – см. Приложение 1. Объем выборки – см. Приложение 2. Половозрастной профиль респондентов выглядит следующим образом (см. Приложение 3):

	Мужской		Женский	
	Чел.	%	Чел.	%
0-17 лет	149	6,7%	368	8,6%
18-35 лет	192	8,6%	433	10,2%
36-60 лет	1027	46,0%	1705	40,0%
61 лет и старше	864	38,7%	1756	41,2%
<b>Итого*</b>	<b>2232</b>	<b>100,0%</b>	<b>4262</b>	<b>100,0%</b>

\*Объем выборки отличается от данных по социально-демографическому портрету клиентов учреждений социального обслуживания, т.к. ряд респондентов не отметили свой возраст

В разрезе форм социального обслуживания социально-демографический портрет получателей услуг выглядит следующим образом (в % по формам обслуживания):

Пол	Форма обслуживания	полустационарная форма социального обслуживания		стационарная форма социального обслуживания		социальное обслуживание на дому	
		чел.	%	чел.	%	чел.	%
Мужской	Возрастная группа						
	0-17 лет	27	2,2%	117	12,8%	5	5,1%
	18-35 лет	97	8,0%	87	9,5%	8	8,1%
	36-60 лет	532	43,7%	478	52,2%	17	17,2%
	61 лет и старше	562	46,1%	233	25,5%	69	69,7%
	<b>Итого</b>	<b>1218</b>	<b>100,0%</b>	<b>915</b>	<b>100,0%</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>
Женский	0-17 лет	189	6,8%	158	18,1%	21	3,4%
	18-35 лет	288	10,4%	122	13,9%	23	3,7%
	36-60 лет	1266	45,7%	363	41,5%	76	12,3%
	61 лет и старше	1027	37,1%	232	26,5%	497	80,6%
		<b>Итого</b>	<b>2770</b>	<b>100,0%</b>	<b>875</b>	<b>100,0%</b>	<b>617</b>

## 2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис (в том числе наличие возможности подачи обращения через сервис «Госуслуги»).

В рамках контрольной закупки по телефону задавались уточняющие вопросы (например, о месте нахождения организации) и производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза).

В рамках контрольной закупки по электронной почте в учреждения направлялась информация о проведении независимой оценки с просьбой подтвердить получение материалов.

### **3. Экспертная оценка**

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 4.

### **4. Анализ документов**

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры».

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: статья 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении



Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

**Расчет** промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» (**П<sub>ожид</sub>**) для оценки организаций социального обслуживания рассчитывался по формуле:

Значение показателя оценки качества «*Время ожидания предоставления услуги*)» определяется по формуле:

$$(C_{\text{своевр}}) = (Y^{\text{своевр}}) / (Ч_{\text{общ}}), \text{ где:}$$

- (**C<sub>своевр</sub>**) своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.);
- (**Y<sup>своевр</sup>**) число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно;
- (**Ч<sub>общ</sub>**) число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

Расчет показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3) производился по следующей формуле:  $K3 = 0,6 * \text{значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»} + 0,4 * \text{значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»}$  в виду отсутствия в выборке респондентов, имеющих инвалидность, производился в отношении следующих организаций:

- ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»;
- ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»;
- ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс».

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц. Порядок расчета промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов. Осуществлялся общий расчет по головным учреждениям и их территориальным отделениям с помощью использования средних арифметических значений.

Бланки оценок для удобства работы собраны в файл формата электронной таблицы («Чек-лист организации»), которая содержит результаты оценки информационных стендов, сайта, внешних и внутренних помещений учреждения (см. Рисунок 1).

**Рисунок 1.**

	В	С	Д	Е
1	<b>ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»</b>			
1	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>	1) информация представлена в полном объеме - 1 балл 2) информация представлена частично - 0,5 баллов 3) информация отсутствует - 0 баллов	1) стенды доступны для всех лиц, удобны для чтения, высота не более 1,5 м от пола - 1 балл; 2) информация есть, но не соблюдаются пункты, обозначенные выше, - 0,5 баллов 3) информация отсутствует - 0 баллов	1) информация актуальна: документы, локальные нормативные акты обновлены в соответствии с действующим законодательством - 1 балл 2) информация неактуальна - 0 баллов
2	<b>1.1. объем информации на информационных стендах</b>			
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1
8	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустроенные, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала)	1	1	1

## Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

### ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
1	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7
2	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	94,5	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9
3	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	95,8	99,7	98,6	99,5	99,2	98,6
4	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	97,6	99,6	97,8	98,7	98,9	98,5
5	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	98,6	98,9	98,8	99,1	96,3	98,4
6	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	93,4	99,6	99,6	99,4	98,7	98,1
7	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	96,4	100,0	94,0	100,0	100,0	98,1
8	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	91,3	100,0	99,0	100,0	99,3	97,9
9	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	96,7	99,5	100,0	96,8	96,5	97,9
10	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	99,4	98,1	91,0	99,4	98,7	97,3
11	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для	99,1	98,4	96,3	95,0	97,3	97,2

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
	несовершеннолетних»						
12	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	96,9	100,0	92,0	98,4	97,3	96,9
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	95,6	99,0	89,0	99,4	99,0	96,4
14	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	94,7	97,9	97,0	96,0	95,6	96,3
15	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0	96,0
16	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	88,3	99,6	99,4	97,5	92,1	95,4
17	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	97,0	98,4	99,5	93,5	88,6	95,4
18	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	96,1	99,5	91,1	99,3	89,9	95,2
19	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	97,6	97,6	89,6	96,8	93,2	95,0
20	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	92,9	99,0	84,6	98,7	97,7	94,6
21	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	95,0	97,2	83,4	97,9	95,8	93,8

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
22	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	97,7	95,4	80,8	98,5	96,2	93,7
23	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	97,1	96,5	78,6	98,6	97,4	93,6
24	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	99,7	99,6	70,0	98,8	99,6	93,5
25	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	95,1	93,4	91,0	88,0	91,8	91,9
26	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	96,4	95,3	94,4	87,8	84,0	91,6
27	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	93,3	97,4	71,0	95,8	93,7	90,2
28	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	98,1	94,0	80,0	85,1	83,3	88,1
29	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	86,8	100,0	52,0	95,7	92,8	85,5
<b>Среднеобластное значение, 2024 г.</b>		<b>95,8</b>	<b>98,4</b>	<b>89,6</b>	<b>97,0</b>	<b>95,6</b>	<b>95,3</b>
<b>Среднеобластное значение, 2023 г.</b>		<b>98,2</b>	<b>99,2</b>	<b>84,4</b>	<b>98,6</b>	<b>97,2</b>	<b>95,5</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

№	Название учреждения	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,3	<b>99,7</b>
3	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	<b>99,4</b>
4	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	100,0	97,7	<b>99,1</b>
5	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	96,6	<b>98,6</b>
6	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,0	100,0	100,0	100,0	96,4	<b>98,6</b>
7	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	100,0	100,0	100,0	100,0	95,2	<b>98,1</b>
8	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	100,0	100,0	100,0	100,0	94,2	<b>97,7</b>
9	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	100,0	100,0	100,0	100,0	94,1	<b>97,6</b>

10	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,0	100,0	100,0	100,0	94,0	<b>97,6</b>
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	92,7	<b>97,1</b>
12	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	92,5	<b>97,0</b>
13	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	92,2	<b>96,9</b>
14	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0	91,7	<b>96,7</b>
15	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,0	100,0	100,0	100,0	90,9	<b>96,4</b>
16	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	90,9	<b>96,4</b>
17	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	90,3	<b>96,1</b>
18	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,0	100,0	100,0	100,0	89,5	<b>95,8</b>
19	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	88,9	<b>95,6</b>
20	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	87,7	<b>95,1</b>
21	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	94,7	100,0	97,4	97,4	89,4	<b>95,0</b>
22	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	86,9	<b>94,7</b>

23	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	86,4	<b>94,5</b>
24	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	83,5	<b>93,4</b>
25	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	100,0	83,3	<b>93,3</b>
26	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	82,3	<b>92,9</b>
27	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	78,3	<b>91,3</b>
28	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	70,7	<b>88,3</b>
29	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	100,0	67,0	<b>86,8</b>



**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

<b>№</b>	<b>Название учреждения</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Время ожидания</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</b>	<b>Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)</b>
1	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
7	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
8	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,0	100,0	99,1	<b>99,7</b>
9	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	98,8	<b>99,6</b>
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	99,9	98,9	<b>99,6</b>
11	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	100,0	99,7	99,2	<b>99,6</b>

<b>№</b>	<b>Название учреждения</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Время ожидания</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</b>	<b>Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)</b>
12	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	100,0	98,5	<b>99,6</b>
13	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	98,3	<b>99,5</b>
14	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	100,0	99,3	99,3	<b>99,5</b>
15	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	96,8	<b>99,0</b>
16	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,0	98,9	98,0	<b>99,0</b>
17	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	99,2	97,5	<b>98,9</b>
18	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	97,8	97,8	<b>98,4</b>
19	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	96,7	98,9	<b>98,4</b>
20	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	100,0	100,0	93,5	<b>98,1</b>
21	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100,0	98,6	94,7	<b>97,9</b>
22	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,0	100,0	92,0	<b>97,6</b>
23	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	94,7	98,2	<b>97,4</b>

<b>№</b>	<b>Название учреждения</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Время ожидания</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</b>	<b>Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)</b>
24	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	100,0	99,5	91,2	<b>97,2</b>
25	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	100,0	98,7	90,0	<b>96,5</b>
26	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	100,0	100,0	84,6	<b>95,4</b>
27	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	96,2	89,4	<b>95,3</b>
28	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	100,0	98,5	82,1	<b>94,0</b>
29	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	78,1	<b>93,4</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
7	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
8	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	100,0	100,0	99,1	<b>99,7</b>
9	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	98,8	<b>99,6</b>
10	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	100,0	99,9	98,9	<b>99,6</b>
11	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	100,0	99,7	99,2	<b>99,6</b>
12	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	100,0	98,5	<b>99,6</b>

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
13	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	98,3	<b>99,5</b>
14	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	100,0	99,3	99,3	<b>99,5</b>
15	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	96,8	<b>99,0</b>
16	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	100,0	98,9	98,0	<b>99,0</b>
17	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	99,2	97,5	<b>98,9</b>
18	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	97,8	97,8	<b>98,4</b>
19	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	96,7	98,9	<b>98,4</b>
20	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	100,0	100,0	93,5	<b>98,1</b>
21	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	100,0	98,6	94,7	<b>97,9</b>
22	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	100,0	100,0	92,0	<b>97,6</b>
23	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	100,0	94,7	98,2	<b>97,4</b>
24	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	100,0	99,5	91,2	<b>97,2</b>
25	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания	100,0	98,7	90,0	<b>96,5</b>

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
	населения Центрального округа»				
26	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	100,0	100,0	84,6	<b>95,4</b>
27	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	96,2	89,4	<b>95,3</b>
28	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	100,0	98,5	82,1	<b>94,0</b>
29	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	78,1	<b>93,4</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
6	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	99,4	100,0	99,0	<b>99,5</b>
7	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	99,6	99,3	99,4	<b>99,4</b>
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	99,3	99,3	99,8	<b>99,4</b>
9	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	100,0	100,0	96,8	<b>99,4</b>
10	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	98,3	100,0	100,0	<b>99,3</b>
11	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	98,3	98,9	<b>99,1</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
12	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	98,5	96,9	<b>98,8</b>
13	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	96,8	100,0	100,0	<b>98,7</b>
14	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	97,7	99,2	99,6	<b>98,7</b>
15	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	98,1	98,6	99,6	<b>98,6</b>
16	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	96,2	100,0	100,0	<b>98,5</b>
17	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	97,3	98,7	100,0	<b>98,4</b>
18	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	98,7	96,5	99,3	<b>97,9</b>
19	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	97,1	98,8	95,8	<b>97,5</b>
20	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	95,6	97,1	98,9	<b>96,8</b>
21	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	96,0	96,0	100,0	<b>96,8</b>
22	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	95,7	95,9	96,9	<b>96,0</b>



№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
23	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	94,7	96,5	96,7	<b>95,8</b>
24	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,3	96,3	93,3	<b>95,7</b>
25	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,3	95,6	97,4	<b>95,0</b>
26	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	90,1	94,5	98,2	<b>93,5</b>
27	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	81,8	88,3	100,0	<b>88,0</b>
28	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	87,5	85,6	92,6	<b>87,8</b>
29	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	80,6	86,6	91,3	<b>85,1</b>

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
2	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
3	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
5	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	98,5	100,0	100,0	<b>99,6</b>
6	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	96,7	100,0	<b>99,3</b>
7	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	98,7	98,9	99,6	<b>99,2</b>
8	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	99,2	98,2	99,2	<b>99,0</b>
9	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	99,0	99,0	98,8	<b>98,9</b>
10	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	100,0	93,5	100,0	<b>98,7</b>
11	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	98,6	98,7	98,7	<b>98,7</b>
12	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	96,8	93,5	100,0	<b>97,7</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
13	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	96,7	97,3	97,8	<b>97,4</b>
14	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	97,8	95,6	97,8	<b>97,3</b>
15	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	98,0	94,7	98,0	<b>97,3</b>
16	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	94,9	94,1	98,5	<b>96,5</b>
17	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	96,6	94,9	96,6	<b>96,3</b>
18	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	92,3	92,3	100,0	<b>96,2</b>
19	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	96,3	94,8	95,8	<b>95,8</b>
20	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	94,5	95,8	96,2	<b>95,6</b>
21	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	86,0	98,2	96,5	<b>93,7</b>
22	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	96,0	92,0	92,0	<b>93,2</b>
23	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	81,5	96,3	98,1	<b>92,8</b>
24	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	97,1	66,5	99,4	<b>92,1</b>
25	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	87,6	84,7	97,1	<b>91,8</b>

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
26	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	72,7	92,6	99,2	<b>89,9</b>
27	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	80,2	94,5	91,2	<b>88,6</b>
28	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	78,8	85,6	86,5	<b>84,0</b>
29	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	73,1	86,6	88,1	<b>83,3</b>

## Раздел 2. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению

### 2.2. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в предыдущие периоды и 2024 году.

В рамках работы с данными был проведен сравнительный анализ значений критериев и показателей, полученных по итогам независимой оценки 2024 года, с итогами НОК за предыдущие периоды.

Сравнение с 2021-2022 гг. проводится в связи с тем, что в указанных периодах НОК проводилась по тем же организациям социального обслуживания. Именно это позволяет сделать корректную оценку динамики изменения значений критериев.

**Итоговый среднеобластной показатель в 2024 году составил 95,3 баллов (2023 – 95,5; 2021 – 94,4).**

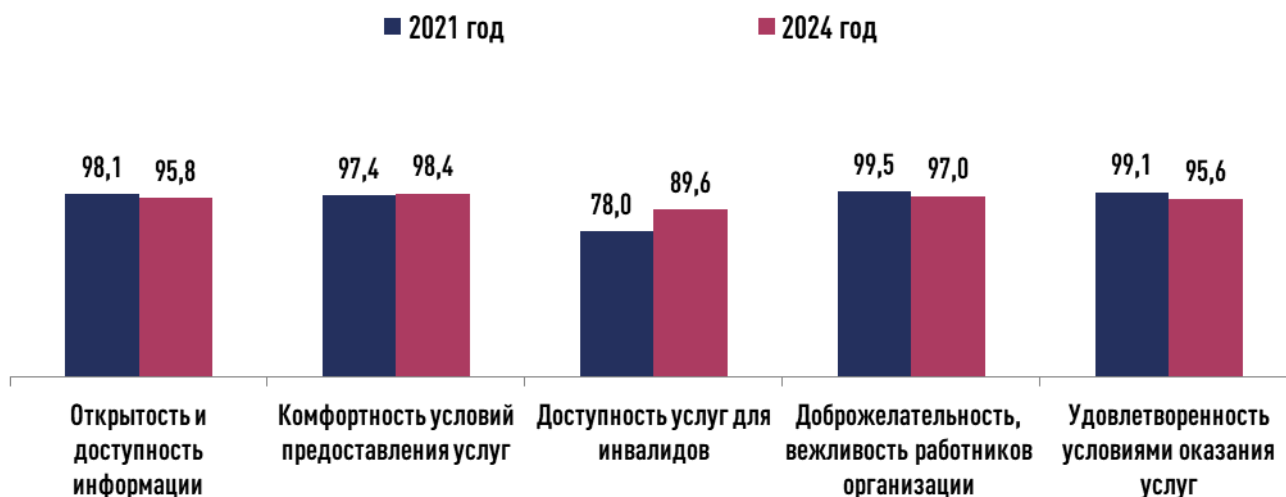
В 2024 году выявлена динамика по следующим критериям (в баллах):

- **открытость и доступность информации об организации – 95,8;**
  - в 2021 году по аналогичным организациям – 98,1;
  - в 2023 году по другим учреждениями – 98,2;
- **комфортность условий предоставления услуг – 98,4;**
  - в 2021 году по аналогичным организациям – 97,4;
  - в 2023 году по другим видам учреждений – 99,2;
- **доступность услуг для инвалидов – 89,6;**
  - в 2021 году по аналогичным организациям – 78,0;
  - в 2023 году по другим видам учреждений – 84,4;
- **доброжелательность, вежливость работников организации – 97,0;**
  - в 2021 году по аналогичным организациям – 99,5;
  - в 2023 году по другим видам учреждений – 98,6;
- **удовлетворенность условия оказания услуг – 95,6;**
  - в 2021 году по аналогичным организациям – 99,1;
  - в 2023 году по другим видам учреждений – 97,2.

По сравнению с итогами независимой оценки предыдущих периодов, которая проводилась по тем же учреждениям, произошло **незначительное снижение** значений критерия **«открытость и доступность**

**информации об организации»** и «опросных» критериев **«доброжелательность, вежливость работников организации», «удовлетворенность условиями оказания услуг»** (см. диаграмму 2.1.1):

Диаграмма 2.1.1



Несмотря на незначительное снижение указанных показателей, необходимо констатировать, что, как и в предыдущий период, в 2024 г. зафиксированы **стабильно высокие значения** по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации: 2021 – 98,1; 2024 – 95,8;
- комфортность условий предоставления услуг: 2021 – 97,4, 2024 – 98,4;
- доброжелательность, вежливость работников организации: 2021 – 99,5, 2024 – 97,0;
- удовлетворенность условиями оказания услуг: 2021 – 99,1, 2024 – 95,6.

Произошел **значительный рост** критерия **«доступность услуг для инвалидов»**: 2021 – 78,0 баллов, 2024 – 89,6 баллов.

Сравнительный анализ итогов независимой оценки 2024 гг. с данными предыдущих лет в разрезе каждой организации позволяет сделать вывод, что все организации социального обслуживания сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 3.1.1). В следующих учреждениях зафиксирован существенный рост значения итогового показателя (5 и более пунктов):

- ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»;
- ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»;
- ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

Снижение итогового балла на 5 пунктов и более не зафиксировано в отношении организаций социального обслуживания, участвующих в независимой оценке в 2024 году.

Динамика значений по отдельным критериям независимой оценки в разрезе каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в предыдущие периоды и 2024 году, представлена в таблице 2.1.1.

Таблица 2.1.1

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,  
проведенных в предыдущие периоды и 2024 году, по каждой организации**

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024
1.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	93,1	90,2	100,0	93,3	98,6	97,4	70,0	71,0	98,3	95,8	98,9	93,7
2.	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	93,9	93,7	100,0	97,7	97,5	95,4	74,0	80,8	98,0	98,5	100,0	96,2
3.	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,4	97,2	100,0	99,1	92,9	98,4	74,0	96,3	100,0	95,0	100,0	97,3
4.	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	94,3	95,0	98,0	97,6	97,4	97,6	76,0	89,6	100,0	96,8	100,0	93,2
5.	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	97,2	96,0	100,0	100,0	94,0	100,0	92,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	79,0	85,5	95,2	86,8	92,5	100,0	44,0	52,0	82,6	95,7	80,9	92,8
7.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	83,0	93,5	99,3	99,7	100,0	99,6	44,0	70,0	87,6	98,8	84,2	99,6



№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024
8.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	88,0	88,1	92,8	98,1	96,5	94,0	66,0	80,0	93,3	85,1	91,3	83,3
9.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	98,0	98,1	98,0	96,4	100,0	100,0	92,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	96,0	96,4	100,0	95,6	100,0	99,0	80,0	89,0	100,0	99,4	100,0	99,0
11.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	92,8	96,3	98,0	94,7	97,8	97,9	69,0	97,0	99,7	96,0	99,3	95,6
12.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	94,6	93,6	98,0	97,1	96,3	96,5	83,0	78,6	98,3	98,6	97,2	97,4
13.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	94,5	93,8	99,0	95,0	97,7	97,2	78,0	83,4	99,1	97,9	98,7	95,8
14.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	91,3	98,1	98,0	93,4	97,5	99,6	63,0	99,6	99,4	99,4	98,6	98,7
15.	ГБУ СО «Солнечнополянскй дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	95,9	95,4	100,0	88,3	100,0	99,6	80,0	99,4	99,9	97,5	99,8	92,1
16.	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	92,2	95,2	92,0	96,1	90,6	99,5	79,0	91,1	100,0	99,3	99,3	89,9

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024
17.	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	97,8	98,4	100,0	98,6	98,2	98,9	93,0	98,8	98,8	99,1	98,8	96,3
18.	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	96,3	95,4	98,0	97,0	97,6	98,4	87,0	99,5	100,0	93,5	98,7	88,6
19.	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	92,3	91,9	100,0	95,1	99,8	93,4	62,0	91,0	99,9	88,0	99,9	91,8
20.	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	99,3	96,9	99,0	96,9	98,6	100,0	99,0	92,0	100,0	98,4	99,9	97,3
21.	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	94,3	97,9	96,0	91,3	96,9	100,0	84,0	99,0	97,8	100,0	96,9	99,3
22.	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	95,1	97,9	96,0	96,7	86,5	99,5	99,0	100,0	99,8	96,8	94,2	96,5
23.	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	100,0	98,9	100,0	94,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
24.	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	92,6	94,6	100,0	92,9	100,0	99,0	63,0	84,6	100,0	98,7	100,0	97,7
25.	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	88,1	91,6	95,4	96,4	89,0	95,3	79,3	94,4	92,4	87,8	84,5	84,0
26.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	97,1	98,6	92,0	95,8	100,0	99,7	97,0	98,6	98,8	99,5	97,9	99,2

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024	Пред. периоды	2024
27.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	99,4	99,7	100,0	98,6	100,0	100,0	97,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
28.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	97,5	97,3	100,0	99,4	96,9	98,1	92,0	91,0	100,0	99,4	98,8	98,7
29.	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	*	98,5	*	97,6	*	99,6	*	97,8	*	98,7	*	98,9

\* Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский» зарегистрирована 16 ноября 2023 года. Организация участвует в независимой оценке впервые.

## 2.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области

Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области. В задачи анализа данных входила систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания в разрезе изучаемых критериев.

### **Критерий №1:**

#### **Открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

***Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении стендов составил 99,8%. В 28 учреждениях на информационных стендах размещены все требуемые документы. В одной организации социального обслуживания на момент проведения проверки отсутствовали сведения о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы).

***Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении сайтов организаций социального обслуживания Самарской области составил 100,0%: во всех учреждениях социального обслуживания размещена вся требуемая документация.

***Показатель:** Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.*

В 29 организациях (100%) обеспечено наличие и функционирование 4-х и более дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

В ходе контрольных закупок был сделан успешный дозвон до 29-ти организаций, участвующих в НОК. «Тайный покупатель» озвучивал легенду, задавая уточняющие вопросы, получил корректные ответы.

Общение с получателями услуг очень важно, поскольку влияет на показатели удовлетворенности получателей услуг, а также выступает источником информации. В ходе коммуникации сотрудники узнают, чего не

хватает клиентам, как удовлетворить их запросы. Культура общения работника с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживании к нему.

Таблица 2.2.1

**Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
телефон	29	100,0
электронная почта	29	100,0
электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	29	100,0
раздел «Часто задаваемые вопросы»	25	86,2
наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	29	100,0

В ходе независимой оценки в организации были направлены письменные запросы на адрес электронной почты. На запросы ответили все 29 учреждений, в отношении которых проводилась НОК.

В 29 учреждениях (100%) на сайте обеспечена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис. В рамках обеспечения эффективной работы интернет-сервисов необходим систематический контроль за процессом взаимодействия с получателями услуг.

Раздел «Часто задаваемые вопросы» размещен на официальных сайтах 25 организациях социального обслуживания (86,2%).

На сайте 29 учреждений обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания в форме анкетирования.

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разрезе каждого учреждения представлены в Разделе 3.

**Показатель:** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации

Получатели услуг высоко оценили открытость, полноту и доступность информации об организациях социального обслуживания Самарской области – доля удовлетворенных составила 89,7% в целом по выборочной совокупности (доля удовлетворенных варьируется от 67,0% до 100,0%).

**Критерий №2:**  
**Комфортность условий предоставления услуг**

**Показатель:** Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

ВСЕ учреждения социального обслуживания (в том числе головные организации и их территориальные отделения, структурные подразделения) оборудованы комфортной зоной отдыха (ожидания), обеспечивают понятную навигацию внутри организации, доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения (в удовлетворительном состоянии), а также возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (см. таблицу 2.2.2).

Таблица 2.2.2

**Уровень обеспечения элементами комфортности для получателей услуг**

Элементы комфортности	Количество и % организаций	
	Ед.	%
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	29	100,0
наличие и понятность навигации внутри организации:	29	100,0
наличие и доступность питьевой воды:	29	100,0
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:	29	100,0
санитарное состояние помещений организаций:	29	100,0
транспортная доступность	29	100,0
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации )	29	100,0

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

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 94,7-100%. В целом по выборочной совокупности доля удовлетворенных данным показателем составила 99,2%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 16 организациях социального обслуживания (или 55,2% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК).

**Показатель:** *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг*

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 78,1-100%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 7 организациях социального обслуживания, что составляет 24,1% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК.

### **Критерий №3: Доступность услуг для инвалидов**

**Показатель:** *Оборудование территории и помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

Сохраняет актуальность *проблема обеспечения доступности получения услуг для маломобильных граждан*. Данная проблема проявляется как в обеспечении физической доступной среды, так и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступной средой выполняется 17 организациями (58,6%) (см. диаграмму 2.2.1):



В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые требуют системного подхода (см. таблицу 2.2.3). Особенно это касается организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 2.2.3

Уровень обеспечения элементами доступной среды для маломобильных граждан

Элементы доступной среды	Количество и % организаций, в которых обеспечена доступная среда	
	Ед.	%
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	28	96,6
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	22	75,9
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	25	86,2
наличие сменных кресел-колясок	24	82,8
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	22	75,9

Благоприятным можно считать тот факт, что 28 из 29-ти учреждений (96,6%) оборудованы пандусами (либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется).

В большинстве учреждений (25 организаций; 86,2%) имеются расширенные дверные проемы и/или адаптированные лифты, позволяющие



передвигаться инвалидам-колясочникам, а также инвалидам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата.

В ходе независимой оценки был зафиксирован высокий уровень обеспеченности сменными креслами-колясками (24 организаций; 82,8%).

**Показатель:** Обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступными условиями выполняется 19 организациями (65,5%) (см. диаграмму 2.2.2):

Диаграмма 2.2.2



В целом большинство организаций социального обслуживания обеспечивают все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Исключение составляют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Лишь в 9 учреждениях (31,0%) обеспечена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (см. таблицу 2.2.4).

Для решения данной проблемы представители организаций социального обслуживания предпринимают разные способы. Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового характера, заключения партнерских соглашений с

общественными организациями, а также привлечения ресурсных возможностей КЦСОН.

Таблица 2.2.4

**Уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Условия доступности	Количество и % организаций	
	Ед.	%
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	22	75,9
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	25	86,2
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	9	31,0
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	29	100,0
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	26	89,7
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	29*	100,0

\* по регламенту ряд учреждений не оказывают услуги в дистанционном режиме или на дому, поэтому математический расчет показателя обеспеченности производился с условным присвоением этой категории учреждений статуса выполнения условия оказания услуг в дистанционном формате.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено в 22 учреждениях (75,9%), дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 25 организациях социального обслуживания (86,2%).

Благоприятным можно считать тот факт, что в 26-ти учреждениях (89,7%) в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

У всех организаций (100,0%) разработан и корректно функционирует сайт с альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

#### **Критерии №4 и №5:**

#### **Доброжелательность, вежливость работников организации Удовлетворенность условиями оказания услуг**

В целом все организации социального обслуживания достигли высокого уровня удовлетворенности получателей услуг различными аспектами, в том числе доброжелательностью и вежливостью сотрудников, осуществляющих первичный контакт, информирование посредством дистанционных способов взаимодействия, а также сотрудников, непосредственно оказывающих услуги.

Высокий уровень удовлетворенности зафиксирован графиком работы организаций социального обслуживания, условиями оказания услуг в целом. Подавляющее большинство получателей услуг выражают готовность рекомендовать организацию, которая оказала услуги, своим друзьям и близким.

### **Раздел 3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания**

#### **Критерий №1:**

#### **Открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

В рамках независимой оценки был зафиксирован высокий уровень информационной открытости и доступности организаций социального обслуживания Самарской области.

В то же время есть «точки роста», которые позволят повысить промежуточные и итоговые показатели.

По итогам анализа нужно отметить, что информационные стенды соответствуют требованиям законодательства.

Как показал анализ сайтов организаций социального обслуживания, структура и контент информации в целом соответствуют предъявляемым требованиям. Главная задача стартовой страницы – сделать так, чтобы пользователю было удобно на ней работать. С главной страницы примерно за 2-3 клика мышкой пользователь должен попасть на любую внутреннюю страницу, которая его интересует. Оптимальный вариант, когда при заходе на стартовую страницу, пользователь видит удобное меню и, возможно, специальный раздел, где вынесены самые интересные статьи сайта. Итоги НОК позволяют констатировать, что практически все учреждения социального обслуживания обладают сайтом с простой и прозрачной структурой, позволяющей с первого клика найти нужный документ или информацию.

В перспективе учреждениям необходимо внимательно мониторить контент и актуальность документов, размещенных на официальном сайте организации. В части обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно:

- продолжать освещать деятельность организаций социального обслуживания как на имеющихся информационных ресурсах (стенды, сайт, социальные страницы), а также в средствах массовой информации;

- обеспечить удобную и простую навигацию на официальном сайте организации, уменьшив число «кликов» для получения необходимых документов;
- размещать актуальную информацию о деятельности организации, контролировать процесс обновления документации на официальном сайте организации;
- обеспечить полноту и достаточность информации;
- проводить ежегодный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## **Критерий №2:**

### **Комфортность условий предоставления услуг**

В ходе опроса получателям услуг задавался вопрос: «В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)?». Доля тех, кто дал отрицательный ответ, составила 4,3% от общего числа опрошенных. Данной подгруппе респондентов предлагалось указать, что именно их не устроило.

Практически каждый второй получатель услуг указал на недоступность питьевой воды (48,2%) (см. диаграмму 3.1). Пожаловались на транспортную недоступность учреждения («трудно добраться до организации на общественном транспорте») 39,8% опрошенных. И это несмотря на то, что в ходе независимой оценки экспертами было установлено, что все организации-участницы НОК находятся в пешеходной или транспортной доступности. Удаленные от транспортной сети организации обеспечивают собственный транспорт.

Треть претензий к условиям оказания услуг в организациях социального обслуживания (31,5%) относится к отсутствию комфортной зоны отдыха. Анализ открытых вопросов позволил определить основные требования посетителей к зоне ожидания: отсутствует климат-контроль, помещения плохо

проветриваются, требуется ремонт, в санитарно-гигиенических помещениях отсутствует туалетная бумага, отсутствует горячая вода.

На отсутствие гардероба указали 16,3% опрошенных, неудовлетворенных качеством условий предоставления услуг.

Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений, а также их недостаточное количество не устраивает соответственно 15,9% и 13,9% опрошенных.

Несущественная доля ответов приходится на тех, кого затруднила навигация внутри организации (7,6%), а также неудовлетворительное состояние гардероба (6,0%).

Диаграмма 3.1

**Причины неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг  
в организациях социального обслуживания**  
(в % от числа ответов)



Общая удовлетворенность получателей услуг складывается из многих факторов. Один из них – комфортность условий оказания услуг. В связи с этим целесообразно даже при условии достижения высоких значений показателей комфортности необходимо:

- учесть пожелания получателей услуг к повышению уровня комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- обеспечить понятность навигации внутри помещений организации;
- на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии фасада здания, его внутренних помещений, следить за эстетическим состоянием мебели и других аксессуаров обстановки, доступностью питьевой воды;
- обеспечить благоустройство территории, прилегающей к зданию организации;
- обеспечить не только комфортную, но и безопасную среду с отсутствием травмоопасных элементов;
- проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

### **Критерий №3: Доступность услуг для инвалидов**

В большинстве организаций социального обслуживания созданы условия, *обеспечивающие доступную среду для маломобильных граждан*: организованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, имеются сменные кресла-коляски, позволяющие посетителю с ограничениями быстро передвигаться внутри помещений.

В то же время, как отмечалось в разделе 2.2 настоящего отчета, есть исключения: в 7 организациях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, а также специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, в 4 учреждениях – адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы. Не обеспечены сменными креслами-колясками 5 организаций социального

обслуживания. Проблемы в обеспечении доступной среды особенно остро проявляются в работе структурных подразделений/отделений.

Наряду с этим целесообразно продумать варианты обеспечения *условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

По результатам опроса у получателей услуг есть претензии к организации доступной среды и условий получения услуг, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Получатели услуг в организациях социального обслуживания указывают на отсутствие выделенной парковки для автомобилей инвалидов (33,3), пандусов (25,0% упоминаний). Каждый пятый из числа тех, кто дал отрицательную оценку качеству безбарьерной среды, отметил на недоступность получения услуг в дистанционном формате (20,8%) (см. диаграмму 3.2).

Диаграмма 3.2

**Причины неудовлетворенности доступностью условий оказания услуг с учетом потребностей инвалидов в организациях социального обслуживания**  
(в % от числа ответов)



Востребованными выступают следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, – специально оборудованный туалет (16,7%), адаптированные лифты (12,5%).



Маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Для повышения доступности услуг для инвалидов целесообразно:

- учесть пожелания получателей услуг в части обеспечения доступной среды;
- оборудовать выделенные стоянки для автотранспорта, адаптированные санитарно-гигиенические помещения и др.
- обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и по зрению зрительной и звуковой информации, дублирование надписей и иной информации шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- осуществлять на регулярной основе контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

#### **Критерии №4 и №5:**

**Доброжелательность, вежливость работников организации**

**Удовлетворенность условиями оказания услуг**

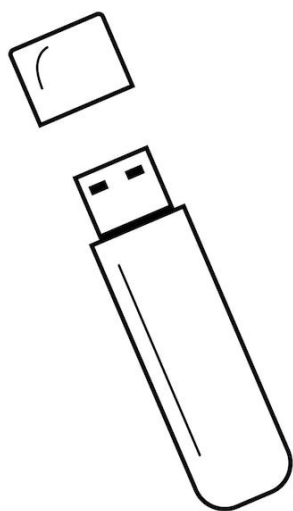
Для сохранения высокого уровня удовлетворенности получателей услуг необходимо:

- выстраивать с получателями грамотную коммуникацию, в которой основным принципом должен стать принцип уважения к личности;
- организовывать периодические семинары и тренинги с персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг, направленные на снятие психологического напряжения, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации;
- целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг отдельными показателями, входящими в состав оцениваемых в рамках НОК критериев.

#### **Раздел 4. Итоги независимой оценки в разрезе отдельных организаций социального обслуживания**

Анализ результатов независимой оценки, предложения и рекомендации по улучшению качества работы (условий оказания услуг) по каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в 2024 году, представлены в электронном приложении к Итоговому отчету.

Объем приложения – 203 страницы.



## Анкета

Просим Вас оценить работу организаций социального обслуживания. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках или на полях анкеты Вы можете изложить свое мнение.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Все данные будут использованы в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг:**

---

### ***/СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ/***

**1. Знакомились ли Вы с информацией, размещенной на стендах в помещениях организации?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 2  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 3

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?**

1. Да  
2. Нет

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

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 5

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет» (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?**

1. Да  
2. Нет

**5. В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 7  
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6

**6. Что именно Вас не устраивает? (можно отметить несколько вариантов ответа)**

1. Отсутствие гардероба
2. Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)
3. Неудовлетворительное состояние гардероба
4. Отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение
5. Отсутствие питьевой воды
6. Отсутствие/недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений
7. Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (грязно, нет мыла и бумаги в туалетах)
8. Трудно добраться до организации на общественном транспорте
9. Другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

**7. Обращались ли Вы за информацией по телефону, по электронной почте или с помощью обращения прямо на сайте организации? (отметьте все способы)**

1. По телефону → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
2. По электронной почте → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
3. С помощью электронного сервиса на сайте организации → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
4. Не обращался → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 9

**8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников, с которыми Вы общались по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте организации? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в организацию? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации (социальные работники, специалисты по социальной работе, социальные педагоги, психологи и т.д.)? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации: отделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**12. Имеете ли Вы или лицо, представителем которого Вы являетесь, установленную группу инвалидности?**

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 13
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 17

**13. Укажите, пожалуйста, группу инвалидности:**

1. Первая
2. Вторая
3. Третья
4. Ребенок-инвалид

**14. Каков Ваш (Вашего ребенка-инвалида, законным представителем которого Вы являетесь) тип ограничения жизнедеятельности? Один ответ.**

1. Инвалид по слуху
2. Инвалид по зрению
3. Инвалид-опорник (заболевание опорно-двигательного аппарата)
4. Инвалид-колясочник
5. Нарушение психического здоровья
6. Общие заболевания (заболевания внутренних органов, нарушение функций)

**15. Насколько в целом Вы удовлетворены комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 17
2. В целом не удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16
3. Не обратил на это внимание → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16
4. Затрудняюсь ответить → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16

**16. Что именно Вас не устраивает?** (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствует выделенная парковка для автомобиля
2. Нет пандуса
3. Отсутствуют адаптированные лифты
4. Отсутствуют сменные кресла-коляски
5. Не обеспечено дублирование звуковой и световой информации
6. Не обеспечено дублирование шрифтом Брайля
7. Отсутствует специально оборудованный туалет
8. Нет работников, прошедших обучение по сопровождению инвалидов
9. Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ**

**17. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?**

1. Да, услуга предоставлена своевременно / ранее установленного срока
2. Нет, услуга предоставлена с опозданием

**18. Если говорить в целом, насколько Вы удовлетворены условиями оказания услуг этой организации социального обслуживания?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**19. Вы могли бы порекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым?** (один ответ)

1. Да, порекомендовал(-ла) бы
2. Нет, не порекомендовал(-ла) бы
3. Затрудняюсь ответить

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

---

#### **НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС**

**21. Вы являетесь получателем услуг в данной организации или законным представителем:**

1. Получатель услуг
2. Законный представитель

**22. Ваш пол**

1. Мужской
2. Женский

**23. Укажите возраст получателя услуги \_\_\_\_\_ (укажите количество полных лет)**

**24. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

1. Полустационарная форма социального обслуживания
2. Стационарная форма социального обслуживания
3. Социальное обслуживание на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Объем выборки (требуемый и фактический), чел.**

№	Наименование	План	Кол-во опрошенных
1.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	87	57
2.	ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек»	24	26
3.	ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20	45
4.	ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	24	25
5.	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (2 отделения)	38	24
6.	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (4 отделения)	93	54
7.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	40	67
8.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник» (4 отделения)	126	67
9.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» (2 отделения)	26	34
10.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	65598	706
11.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	47325	814
12.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	12297 6	788
13.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	12469 0	601
14.	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	27874	1004
15.	ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства» (2 отделения)	450	170
16.	ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	280	121
17.	ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	210	118
18.	ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	155	91

№	Наименование	План	Кол-во опрошенных
19.	ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	340	137
20.	ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства» (3 отделения)	358	150
21.	ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов» (4 отделения)	155	61
22.	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	240	136
23.	ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов» (2 отделения)	75	35
24.	ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов» (2 отделения)	81	31
25.	ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	190	104
26.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» (2 отделения)	1 152	470
27.	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	60	14
28.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	40	31
29.	Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский» (3 отделения)	10 848	603
<b>Общий объем выборки</b>			<b>6584</b>



Половозрастной профиль респондентов, прошедших онлайн-анкетирование в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

	Пол получателя услуги		Возрастные группы				Форма социального обслуживания, при которой была получена услуга		
	Мужской	Женский	до 17 лет	18-35 лет	36-60 лет	61 лет и старше	Полустационарная форма социального обслуживания	Стационарная форма социального обслуживания	социальное обслуживание на дому
	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке	% по строке
ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»	36,8%	63,2%	66,7%	3,5%	19,3%	10,5%	17,5%	77,2%	5,3%
ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Тополек»	0,0%	100,0%	30,8%	0,0%	57,7%	11,5%	23,1%	69,2%	7,7%
ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних»	17,8%	82,2%	31,8%	22,7%	31,8%	13,6%	40,0%	51,1%	8,9%
ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный»	16,0%	84,0%	52,0%	20,0%	28,0%	0,0%	12,0%	84,0%	4,0%
ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	8,3%	91,7%	66,7%	4,2%	25,0%	4,2%	29,2%	70,8%	0,0%

ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	68,5%	31,5%	75,9%	5,6%	16,7%	1,9%	1,9%	98,1%	0,0%
ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	29,9%	70,1%	14,9%	23,9%	50,7%	10,4%	20,9%	77,6%	1,5%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»	17,9%	82,1%	25,4%	34,3%	38,8%	1,5%	25,4%	65,7%	9,0%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	44,1%	55,9%	64,7%	14,7%	17,6%	2,9%	2,9%	97,1%	0,0%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»	27,3%	72,7%	2,7%	10,5%	38,4%	48,4%	95,9%	2,5%	1,6%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа»	20,1%	79,9%	11,9%	9,3%	44,4%	34,4%	79,6%	11,7%	8,7%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»	39,5%	60,5%	6,1%	7,6%	48,9%	37,4%	95,6%	4,4%	0,0%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа»	29,0%	71,0%	8,0%	8,7%	41,4%	41,9%	89,5%	7,8%	2,7%
ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа»	32,0%	68,0%	2,4%	10,7%	50,7%	36,1%	97,6%	2,0%	0,4%
ГБУ СО «Солнечнополянский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	82,9%	17,1%	0,6%	11,8%	78,7%	8,9%	1,8%	97,6%	0,6%
ГБУ СО «Высокинский дом-интернат, предназначенный для	83,5%	16,5%	0,0%	2,5%	79,3%	18,2%	3,3%	91,7%	5,0%

граждан, имеющих психические расстройства»									
ГБУ СО «Владимировский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	64,4%	35,6%	0,0%	0,9%	59,8%	39,3%	7,6%	87,3%	5,1%
ГБУ СО «Сергиевский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	34,1%	65,9%	6,6%	79,1%	14,3%	0,0%	27,5%	59,3%	13,2%
ГБУ СО «Потаповский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	99,3%	0,7%	0,8%	3,0%	93,9%	2,3%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Приволжский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	39,3%	60,7%	0,0%	33,6%	65,8%	0,7%	10,7%	88,0%	1,3%
ГБУ СО «Отраденский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	63,9%	36,1%	0,0%	3,3%	14,8%	82,0%	1,6%	98,4%	0,0%
ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр»	37,5%	62,5%	2,2%	1,5%	11,0%	85,3%	16,9%	80,1%	2,9%
ГБУ СО «Чапаевский дом-интернат для престарелых, инвалидов»	54,3%	45,7%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Южный дом-интернат для престарелых, инвалидов»	54,8%	45,2%	0,0%	3,2%	22,6%	74,2%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Самарский дом-интернат, в том числе детский, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	35,6%	64,4%	82,7%	11,5%	4,8%	1,0%	10,6%	79,8%	9,6%
ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр	38,9%	61,1%	,2%	5,1%	44,6%	50,1%	54,9%	44,9%	,2%

«Преодоление»									
ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский»	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	21,4%	78,6%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Сурдоцентр»	9,7%	90,3%	6,7%	10,0%	63,3%	20,0%	93,5%	6,5%	0,0%
Автономная некоммерческая организация Самарский областной центр социального обслуживания населения «Самарский»	11,1%	88,9%	1,0%	1,0%	9,3%	88,6%	4,8%	2,7%	92,5%

## Приложение 4

### Код, название организации

1	<b>Открытость и доступность информации об организации: объем информации на информационных стендах</b>	1) информация представлена в полном объеме - 1 балл 2) информация представлена частично - 0,5 баллов 3) информация отсутствует – 0 баллов	1) стенды доступны для всех лиц, удобны для чтения, высота не более 1,5 м от пола – 1 балл; 2) информация есть, но не соблюдаются пункты, обозначенные выше, – 0,5 баллов 3) информация отсутствует – 0 баллов	1) информация актуальна: документы, локальные нормативные акты обновлены в соответствии с действующим законодательством – 1 балл 2) информация неактуальна – 0 баллов
1	Дата государственной регистрации			
2	Сведения об учредителе (учредителях)			
3	Место нахождения (при наличии - филиалов)			
4	Режим, график работы			
5	Контактные телефоны			
6	Адрес электронной почты			
7	Структура и органы управления			
8	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги), порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги			
9	Сведения 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			
10	Сведения о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),			
11	Сведения о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)			

12	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (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")			
13	Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания			
14	Сведения 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			
15	Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			
16	Сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации (для АНО – смета)			
17	Сведения о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре			
18	Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (документы о проверках, устранении нарушений, требования по соблюдению пожарной безопасности) / о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти			
19	о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания			

2	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>	Условие есть- 1 балл условие отсутствует - 0 баллов	1) хорошее (все характеристики обеспечиваются) - 1 балл 2) удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) - 0,5 баллов 3) неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик) - 0 баллов	Комментарии по выявленным недостаткам
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью: - наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.); количество мест достаточно для размещения посетителей во время "пиковой нагрузки" в организации			
2	наличие и понятность навигации внутри организации: - на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан)			
3	наличие и доступность питьевой воды: - в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки, - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации			
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:			
5	санитарное состояние помещений организаций: - санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, - соблюдается чистота помещений,			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах</li> <li>- в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства</li> </ul>			
6	<p>транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- остановка общественного транспорта находится не более чем в 5 минутах пешком от организации;</li> <li>- имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более чем 5 минут пешком от организации</li> </ul>			
7	<p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации</p>			

3	Доступность услуг для инвалидов	Условие есть- 1 балл условие отсутствует - 0 баллов	- хорошее (все характеристики обеспечиваются) - 1 балл - удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) - 0,5 баллов - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик) - 0 баллов	Комментарии по выявленным недостаткам
3.1.	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>			
1	<p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;</li> <li>- расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода;</li> <li>- при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего;</li> <li>- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;</li> <li>- входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски;</li> <li>- использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения,</li> <li>- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета</li> </ul>			



	<p>горизонтальной площадки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;</li> <li>- обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней</li> </ul>			
2	<p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом,</li> <li>- обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;</li> <li>- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;</li> <li>- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</li> <li>- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение</li> <li>- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект</li> </ul>			
3	<p>наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах,</li> <li>- обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени,</li> <li>- устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);</li> <li>- вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м</li> </ul>			
4	<p>наличие сменных кресел-колясок: - имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного</p>			
5	<p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации,</li> <li>- в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала;</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м</li> <li>- санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;</li> <li>- используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)</li> </ul>			
<b>3.2.</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>			
<b>6</b>	<p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;</li> <li>- табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения;</li> <li>- звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;</li> <li>- наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих</li> </ul>			
<b>7</b>	<p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;</li> <li>- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности</li> </ul>			
<b>8</b>	<p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): - в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости</p>			
<b>9</b>	<p>наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению: Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять возможность масштабировать текст на сайте;</li> </ul>			

	- имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей			
<b>10</b>	<p>помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации):</p> <p>В организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);</li> <li>- обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны).</li> </ul> <p>При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста),</li> <li>- оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги,</li> <li>- сопровождает до выхода из здания после получения услуги</li> </ul>			
<b>11</b>	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись \_\_\_\_\_ расшифровка \_\_\_\_\_

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись \_\_\_\_\_ расшифровка \_\_\_\_\_

Представитель организации-участника независимой оценки \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись

расшифровка

Телефон \_\_\_\_\_

Дата: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.