



Автономная
Некоммерческая
организация
Дополнительного
Профессионального
Образования
"Научно-
Практический
Центр
Современного
Образования"



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

Оператор:
АНО ДПО «Научно-практический центр современного образования»

Тамбов, 2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ	СТР
Введение	5
1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	7
1.1 Методологическая часть	7
1.1.1 Объект и предмет исследования	7
1.1.2 Цель и задачи исследования	7
1.2 Организационно-методическая часть	8
1.2.1 Методика сбора и анализа данных	8
1.2.2. Этапы проведения работ «Сбор, обработка и анализ первичных данных о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями»	12
2 Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	15
2.1 Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»	15
2.2 Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	22
2.3 Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»	26
2.4 Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»	31
2.5 Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	36
2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	41
2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания	43
Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	45
Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг	54
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для получателей социальных услуг	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	63
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями	67

социального обслуживания	
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	101
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Показатель 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	103
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	105
ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	107
ПРИЛОЖЕНИЕ 8. Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	109
ПРИЛОЖЕНИЕ 9. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги	111
ПРИЛОЖЕНИЕ 10. Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	113
ПРИЛОЖЕНИЕ 11. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	115
ПРИЛОЖЕНИЕ 12. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	117
ПРИЛОЖЕНИЕ 13. Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	119
ПРИЛОЖЕНИЕ 14. Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	121
ПРИЛОЖЕНИЕ 15. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	123
ПРИЛОЖЕНИЕ 16. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	125
ПРИЛОЖЕНИЕ 17. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	127

ПРИЛОЖЕНИЕ 18. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	129
ПРИЛОЖЕНИЕ 19. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»	131
ПРИЛОЖЕНИЕ 20. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	133
ПРИЛОЖЕНИЕ 21. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	135
ПРИЛОЖЕНИЕ 22. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	137
ПРИЛОЖЕНИЕ 23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	139
ПРИЛОЖЕНИЕ 24. Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	141
ПРИЛОЖЕНИЕ 25. Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания	143

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области, проведенной в рамках реализации Государственного контракта №301 от 07.06.2023 года, который был заключен между АНО ДПО «НП ЦСО» и Управлением социальной защиты и семейной политики Тамбовской области.

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

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

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 22.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 г. №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области проводилась с 07 июня по 30 октября 2023года.

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

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

1.1 Методологическая часть

1.1.1 Объект и предмет исследования

Объект исследования – 16 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области. Из них: 6 – **стационарных организаций социального обслуживания** (стационарная форма социального обслуживания), 3 – **Стационарные учреждения НКО**, 6 - **Надомное обслуживание НКО** (нестационарная форма, надомное обслуживание социального обслуживания), 1 - Полустационарные учреждения (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

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

1.1.2 Цель и задачи исследования

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

Задачи:

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

1.2 Организационно-методическая часть

1.2.1 Методика сбора и анализа данных

Методы оценки:

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

Источники информации:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социальной сферы;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

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

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

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, **социального обслуживания** и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленных в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Данные рекомендации применялись при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409).

При проведении независимой оценки с начала периода пандемии, было рекомендовано возможность проведения независимой оценки качества в «удаленном режиме» (письмо Министерства труда и социальной защиты РФ №20-0/10/В-4286 от 4.06.2020 год).

Ситуация мало изменилась, поэтому проведение независимой оценки качества предоставления услуг перешло в частично очную и заочную форму. **(ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1., 3.2.)**

Заочный сбор информации предполагает следующие способы:

- оценка показателей открытости и доступности информации о деятельности организации, основывается на анализе сайтов организаций;
- наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на основе анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий оператора (контрольных закупок);
- изучение условий оказания услуг и открытость информации на информационных стендах в помещении организации с помощью фото- и видео фиксации каждого параметра показателя;
- анализ мнения покупателей услуг с помощью офлайн и онлайн анкетирования.

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

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

№ этапа	Наименование этапа	Сроки оказания
1.	Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания	3 календарных дня
2.	Проведение сбора и обобщения информации о качестве оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания	20 календарных дней
3.	Обработка и анализ полученной информации, оценка качества работы учреждений социального обслуживания	3 календарных дня
4.	Обобщение полученной информации в виде отчета о проделанной работе	4 календарных дня
5.	Обобщение полученной информации в виде Итогового отчета о проделанной работе	4 календарных дня

Перечень услуг, результаты и отчетность

№ п/п	Содержание услуг, результаты	Требования к отчетным материалам
Этап № 1. Подготовка к осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания		
1.1.	Разработка и описание инструментария для сбора, обобщения и анализа	Представленный на бумажном и электронном носителях

	информации о качестве условий оказания социальных услуг населению (официальные сайты, информационные стенды, наблюдения, посещение организации, анкеты, опросные листы, формы фиксации и первичной обработки данных, методики «контрольных закупок»)	методический пакет, включающий методику проведения сбора данных, обоснование выборки для проведения опросов, формы фиксации первичной обработки данных
1.2.	Определение порядка построения рейтингов учреждений по результатам осуществления сбора, обобщения и анализа информации с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг	Представленная на бумажном и электронном носителях методика и форма рейтингования с учетом с учетом типов учреждений, особенностей получателей услуг
Этап № 2. Проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг населению учреждениями социального обслуживания		
2.1.	Сбор и обобщение информации о качестве предоставляемых учреждениями социальных услуг в соответствии с разработанными методиками: - анализ информации на официальном сайте учреждений; - анализ информационных стендов в помещении организации с помощью фото- и видеофиксации каждого параметра показателя; - анализ дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на основе: анализа сайтов организаций; контрольных мероприятий оператора	Представленный на бумажном и электронном носителях отчет, включающий первичные исследовательские данные и материалы по всем обследованным учреждениям социального обслуживания

	<p>(«контрольных закупок»);</p> <p>- анализ мнения получателей услуг: с помощью онлайн анкетирования; телефонного опроса получателей;</p> <p>- наблюдение, посещение организации</p>	
<p>Этап № 3. Обработка и анализ полученной информации, оценка качества условий работы учреждений социального обслуживания.</p>		
3.1.	<p>Обработка, анализ и интерпретация полученных данных:</p> <p>обработка полученных данных в соответствии с выбранными или разработанными методиками;</p> <p>анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;</p> <p>систематизация выявленных недостатков в предоставлении социальных услуг;</p> <p>расчет интегральной оценки качества работы учреждений</p>	<p>Отчет о результатах сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания в целях проведения независимой оценки, рейтинги учреждений с дифференциацией по типам учреждений, рекомендации по повышению качества работы учреждений. Отчет должен быть представлен в электронной и бумажной формах в соответствии с требованиями Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30 -2003.</p>
3.2.	<p>Формирование промежуточного рейтинга учреждений на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p>	<p>Отчет должен содержать текстовую часть, диаграммы, схемы, таблицы и иные графические формы презентации информации в соответствии с авторской методикой проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской</p>
3.3.	<p>Формирование Итогового рейтинга организаций на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений</p>	<p>авторской методикой проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской</p>

		области
Этап № 4. Обобщение полученной информации в виде отчета о проделанной работе.		
4.1.	Формирование отчета по результатам проведенной работы. Заказчик публикует результаты в печатных изданиях, на официальном сайте управления социальной защиты и семейной политики области и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru.	Протокол утверждения Общественным советом размещение результатов независимой оценки

Список исполнителей:

Глинчиков А.М. (директор АНО ДПО «Научно-практический центр современного образования») – руководитель проекта
Афанасьев И.С. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Ермохина И.С. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Ишина А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Карпова Е.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Конюхов П.Е. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Коростелев Е.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Котельников М.А. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг
Кулаков Д.О. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг
Лимонова Э.В. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг
Лихачев И.С. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг
Муратова А.А. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг
Руппель М.Г. (интервьюер) – сбор информации методами «наблюдение», «анкетирование» получателей услуг

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

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

1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

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

На I место с результатом в 100 баллов вышли 5 учреждений

1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
3.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"

II место – 97 баллов вышли 2 учреждения

1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»

На III место с результатом в 94 баллов вышла 1 организация

ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"

Самый низкий балл по данному показателю у

Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	46,5
---	------

В организациях социального обслуживания информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Показатель наличие лицензий – не учитывается в учреждениях, где этого не требуется законодательством.

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

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

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- иной электронный сервис (показатель 1.2).

Было выявлено, что 11 организаций социального обслуживания имеют по шесть дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами) (100 баллов), а именно:

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
5.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»

8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
10.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»

II место у 2 организаций которые получили 90 баллов.

1.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова" Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»
----	---

III место у трёх организация которые получили 60 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».

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

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

I место заняли 16 из 16 государственных организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов)

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и
----	--

	помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

(таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 6).

Все учреждения по данному показателю набрали 100 баллов,

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

новостной ленты учреждения и фотографий, демонстрирующих деятельность учреждения.

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

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Открытость и доступность информации об организации»* выявлены в 3-х организациях (таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 7):

I место заняли 2 из 16 организаций социального обслуживания получила наивысшую оценку по данному критерию (100 баллов)

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

II место 99,1 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»

III место 97 баллов

ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

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

- Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
 - телефона;
 - электронной почты;
 - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
 - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
 - иного электронного сервиса.

На последнем месте среди проверяемых организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» находится Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом» (72,25 баллов)

Данный показатель баллов является критическим, так как насчитывает менее 90 баллов

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

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

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

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

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 14 организаций социального обслуживания населения Тамбовской области получили наивысшую оценку (100 баллов)

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
----	---

2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

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

Второе место с 80 баллами получили две организации: Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки» Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».

По показателю **2.2. «Время ожидания предоставления услуги»** По данному показателю недостатков выявлено не было. Все опрашиваемые отмечали, что в

учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут.

Услуги предоставляются своевременно,

I место поделили 13 из 16 организаций государственных организаций социального обслуживания (100 баллов)

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
12.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»
13.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"

II место (99,87 баллов)

Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»

III место (99,7 баллов)

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания

населения Тамбовской области»

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

По показателю **2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»**

13 организаций социального обслуживания, получили высокие оценки 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 10), их них:

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место у организации - Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом» - 99,87 баллов

III место у организации - Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»- 99.3 баллов.

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

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 11) выявлены в

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
11.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место (99,91 из 100 баллов)

Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»

III место (99,88 из 100 баллов)

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

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

Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 12), рассматривался по следующим признакам:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3 организации из 16 организаций социального обслуживания получили высший балл (100 баллов) и заняли I место в рейтинге по этому показателю:

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»

К сожалению, в большинстве случаев у проверяемых организаций не в полном объеме оборудована территория, потому что ее нет в наличии, но, тем не менее II место среди организаций заняли три учреждения (80 баллов из 100):

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»
ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"

III место у 4 социальных организаций (60 баллов из 100)

Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

У четырёх организаций выявлено один или несколько показателей.

При проведении проверки доступности услуг для инвалидов необходимо отметить, что есть организации, где нет ни одного критерия доступности услуг для инвалидов.

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

рассматривался по следующим признакам:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высоких оценок не получило ни одно учреждение.

Самой высокой оценкой по данному показателю было выявлено у 5 из 16 организаций (100 баллов):

1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
3.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»

II место 1 организация (80 из 100 баллов)

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»

Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"

III место у шести организаций (60 баллов из 100)

ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"

ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»

Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»

Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».

Наименьший показатель у Автономной некоммерческой организации «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань» - 20 баллов.

Существенным достоинством является, наличие в альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Во многих учреждениях есть дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля.

I место в рейтинге по показателю **3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** занимают 16 организаций (100 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 14)

Хотим обратить внимание на то, что для проведения анализа качества предоставления услуг и условий для инвалида были сделаны выводы исходя из предоставленных анкет, которые проводили сами учреждения. Два предыдущих показателя оператор выявлял по предоставленным фото и видеоматериалам, а также по очному присутствию в некоторых организациях. Вопрос возникает автоматически, в учреждениях, где отсутствуют условия для доступности услуг, инвалиды единогласно удовлетворены этой ситуацией. Оператор в данном показателе констатируем факт.

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи
----	---

	детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказаний социальных услуг лучшие практики по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»** (94 баллов) выявлено 2 учреждения социального обслуживания: (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 15)

1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и
----	---

	помощи детям им. А.В. Луначарского
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

II место занимает: Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"

III место Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»

Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом» (88 баллов)

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

По показателю **4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»** было выявлено, что 15 организаций из 16 организаций социального обслуживания получили высший балл (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 16)

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки» (97,9 баллов)

Во всех учреждениях высокая доля получателей услуг отмечает доброжелательность и вежливость работников организаций (более 97 баллов)

По показателю **4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»** 14 из 16 организаций социального обслуживания, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл (100 баллов) (1 таблица ПРИЛОЖЕНИЯ 17), из них:

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском

	обслуживании «Опека»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место занимает Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки» (98,6 баллов)

III место (95 баллов)

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»

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

По показателю **4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

15 из 16 исследуемых организаций получили высший балл (100 баллов) (1 таблица ПРИЛОЖЕНИЯ 18)

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»

9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
15.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

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

II место (98 баллов)

Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
--

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

Таким образом, отметим, что в 13 (из 16) исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (количество баллов равно 100 баллам).

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота

	Тамбов»
7	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место – 99,8 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».

III место – 99,6 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»

Все учреждения, кроме одного показали результаты более 98 баллов, лишь в одном учреждении было набрано 98 баллов

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»

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

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

14 из 16 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 20):

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место —99,8 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»

III место – 98,6 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»

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

По показателю 5.2. **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)»**

14 организаций социального обслуживания получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 21).

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»

13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место - 99,6 баллов из 100

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»

III место - 98,6 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»
--

Получатели социальных услуг, удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в организациях, но имеются единичные случаи, когда получатели услуг не удовлетворены условиями предоставления услуг.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 15 исследуемых организаций из 16, было присвоено 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 22).

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский

	Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»

II место занимает

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки» (97,8 баллов)
--

Таким образом, в 16 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 23), у 14 организации из 18, наивысшее количество баллов – 100

1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский

	Красный Крест»
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

II место – с небольшим отрывом (99,86 из 100 баллов) присуждено

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»

III место – 98,2 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»

2.6 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории Тамбовской области и участвовавших в независимой оценке, находится

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского
ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает две организации

Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"

Третье место занимает

ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал" (95,24 баллов)

(Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24).

Следует отметить, что порог от 85 баллов преодолели все проверяемые организации, где количество полученных баллов варьируется от 86 до 98,8 баллов ровно.

1.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	95,02
2.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	94,96
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	94,91
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	93,02
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	92,74
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	92,03
7.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	91,54
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	91,4

9.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	91,33
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	89,45
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	88,63
12.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	86,19

Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24.

2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания населения.

Было исследовано 6 **стационарных организации социального обслуживания**, включенных в перечень для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг. Места в итоговом рейтинге в соответствии с этой формой обслуживания распределились следующим образом (таблица 1, диаграмма 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 25):

1 место - Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского.

ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (98,8 баллов)

2 место - ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал" (95,24 баллов)

3 место – Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» (93,02 баллов)

4 место - Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды» (92,74 балла).

5 место - ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина» (91,4 балла).

В рейтинге среди **Стационарные учреждения НКО:**

1 место- **99,02 баллов**

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»

2 место - **89,45 баллов**

Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»

3 место - **88,59 баллов**

Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»

В рейтинге среди полустационарных учреждений:

1 место – 98,2 балла

Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"

В рейтинге среди Надомное обслуживание НКО:

1.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	94,96
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	94,91
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	92,03
4.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	91,54
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	91,33
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	88,63

(таблица 2 ПРИЛОЖЕНИЯ 25).

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

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать следующие выводы:

Учреждения социального обслуживания, расположенные на территории Тамбовской области, по многим показателям достигли максимального значения – 100 баллов или приближенного к 100 баллам. По результатам общего рейтинга порог от 86 баллов и выше преодолели все проверяемые организации.

Необходимо выделить общие замечания, которые задержали сроки выполнения проверки:

- три учреждения, имеющие одного руководителя (Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом», Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области») проявили формальный подход к заполнению анкет, анкетирование в данных организациях проводилось повторно;

- в ряде учреждений информация, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (сайт, стенды), расположена не по требованиям (на стендах в одном кармашке находится несколько файлов с разной информацией, на сайте информация находится во вкладках с другими названиями). Такой подход недопустим, т.к. противоречит нормативным документами и не позволяет качественно и своевременно осуществить проверку.

Стационарные учреждения социального обслуживания в сфере образования

Отмечен высокий уровень информационной открытости стационарных организаций социального обслуживания в сфере образования. Все государственные учреждения имеют информационные сайты и по всем оцениваемым параметрам соответствуют принятым нормам. У всех организаций информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (стендах), соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Большинство получателей социальных услуг выражают высокий уровень удовлетворенности по показателю Открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

Два учреждения из шести по данному показателю имеют 100 баллов (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского, ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»), одно учреждение - 99,1 баллов (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»), одно учреждение – 98,2 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в

трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"), одно учреждение – 97 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина), одно учреждение - 96,7 баллов (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»).

Высокая оценка дана показателю Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. Подавляющее большинство получателей социальных услуг выражают высокий уровень удовлетворенности условиями их оказания, комфортностью условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. В большинстве учреждениях созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки.

Пять учреждений из шести по данному показателю имеют 100 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал", Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского, ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина», Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»), одно учреждение – 95 баллов (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»).

Показатель Доступность услуг для инвалидов демонстрирует баллы от 94 до 60, по данному показателю руководителям необходимо провести работу, направленную на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Данные меры помогут повысить долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Два учреждения из шести имеют 94 балла (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского, ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»), одно учреждение – 78 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"), одно учреждение 74 балла (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»), одно учреждение - 66 баллов (Тамбовское

областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»), одно учреждение – 60 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»).

Показатель Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы. Подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены в полном объеме доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию и доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Пять учреждений из шести имеют 100 баллов (ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал", Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского, ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина», Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»), одно учреждение имеет 98 баллов (Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»).

Показатель Удовлетворенность условиями оказания услуг демонстрирует, что подавляющее большинство посещающих учреждения удовлетворены организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации: наличие информационных табличек, указателей, инфоматов и прочие, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Все шесть учреждений по данному показателю имеют 100 баллов

Стационарные учреждения НКО

По показателю Открытость и доступность информации об организации социальной сферы отмечен достаточный уровень информационной открытости стационарных учреждений НКО. Все государственные учреждения имеют информационные сайты. У всех организаций информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах - стендах. Представленная информация соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Одна организация из трех имеет 99,1 балл (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»), одна - 81,25 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»), одна – 80,95 баллов (Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»)

Показатель Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. Подавляющее большинство получателей социальных услуг отметили удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

Все три учреждения имеют 100 баллов по данному показателю.

Показатель Доступность услуг для инвалидов демонстрирует достаточный уровень удовлетворенности оборудованием помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечением в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Одна организация из трех имеет 76 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»), одна – 66 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»), одна – 62 балла (Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»).

Показатель Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы. Подавляющее большинство получателей социальных услуг отметили удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы, доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Все три учреждения имеют 100 баллов по данному показателю.

Показатель Удовлетворенность условиями оказания услуг. Подавляющее большинство получателей социальных услуг отметили удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы и готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

Все три учреждения имеют 100 баллов по данному показателю.

Полустационарные учреждения

Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова" демонстрирует следующие значения:

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство

получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами, которые оказывает учреждение. Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели: Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы, Удовлетворенность условиями оказания услуг.

По показателю Открытость и доступность информации об организации социальной сферы. Отмечен высокий уровень информационной открытости учреждения, имеются информационный сайт, который по большей части оцениваемых параметров соответствует принятым нормам. Информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах - стендах, соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

97 баллов

По показателю Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. Созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность, возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки.

100 баллов

Показатель Доступность услуг для инвалидов. Для инвалидов в основном созданы все условия: оборудование входных групп пандусами, перилами, адаптированы поручни, расширение дверных проемов, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещений.

92 балла

Показатель Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы. Подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.

100 баллов

Показатель Удовлетворенность условиями оказания услуг. Подавляющее большинство посещающих учреждения удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

100 баллов

Надомное обслуживание НКО

По показателю Открытость и доступность информации об организации социальной сферы организации демонстрируют следующие результаты. Большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами, оказываемыми некоммерческими организациями, включенными в реестр поставщиков социальных услуг. Все организации имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам. У большинства организаций информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (стендах), соответствует, перечню

информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Однако, в ряде организаций сайты, стенды не соответствуют требованиям и/или информация представлена не в полном объеме, и/или не соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Одно учреждение из шести имеет 93,7 баллов (Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»), одно – 92,8 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»), два учреждения – 86,8 баллов (Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»), одно – 75,55 (Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди»), одно – 72,25 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»)

По показателю Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг следующие результаты. В большинстве организаций созданы комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, а также транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки.

Два учреждения из шести имеют 100 баллов (Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»), одно – 99,91 балл (Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»), одно – 99,88 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»), одно – 94 балла (Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди»), одно – 93,06 (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»)

Показатель Доступность услуг для инвалидов. В большинстве организаций для инвалидов созданы условия: оборудование входных групп пандусами, перилами, адаптированы поручни, расширение дверных проемов.

Три учреждения из шести имеют 88 баллов (Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области», Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»), два – 74 балла (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки», Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди»), одно – 64 балла (Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»).

Показатель Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы. Большинство получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.

Четыре учреждения из шести имеют 100 баллов (Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области», Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом», Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»), одно – 99,6 (Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди»), одно – 98,6 (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»)

Показатель Удовлетворенность условиями оказания услуг. Большинство посещающих организации удовлетворены организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие; навигацией внутри организации: наличие информационных табличек, указателей и прочие, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Четыре учреждения из шести имеют 100 баллов (Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов», Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом», Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест», Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди»), одно – 99,86 (Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»), одно – 98,2 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»)

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания в сфере образования и некоммерческих организации, полустационарных учреждений и некоммерческих организации, осуществляющих надомное обслуживание, включенных в реестр поставщиков социальных услуг г. Тамбова и Тамбовской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

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

- всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках;

- расширить информированность граждан посредством размещения информации в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники» и т.д.) или организовать функционирование иного дистанционного способа взаимодействия;

- обеспечить функционирование дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг посредством создания и поддержания в рабочем состоянии раздела «Часто задаваемые вопросы», включая регистрацию обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов на поступающие запросы, в том числе и по электронной почте;

- наладить бесперебойное функционирование адреса электронной почты, абонентского номера телефона;

- реализовать в полном объеме доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- реализовать в полном объеме мероприятия по повышению уровня комфортности в отдельных помещениях: замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов;

- учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по

независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов»;

- провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

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

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта	Форма обслуживания	Примечание
Стационарные учреждения социального обслуживания населения					
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	Григорова Людмила Петровна	8-47553- 66-2-04 togou2008@obraz.tambov.gov.ru 393345 Тамбовская область Инжавинский район с. Красивка ул.Первомайская д. 3 А	стационар	
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	Захаров Виктор Андреевич	8-47553-37-1-42 karaul@obraz.tambov.gov.ru 393328 Тамбовская область Инжавинский район с. Караул, ул. Садовая д. 57	стационар	
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической и реабилитации	Щеголева Виктория Петровна	8-4752-47-64-99 centerm@obraz.tambov.gov.ru 392018 Тамбовская область	стационар	

	коррекции»		г. Тамбов ул. В.Михайлова д. 31		
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	Захарова Ирина Федоровна	8-47531-29-7-44 ddlunaras@obraz.tambov.gov.ru 393250 Тамбовская область г. Рассказово ул. М. Горького д. 74	стационар	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	Урбан Ирина Георгиевна	8-47533-44-8-12 togou19@obraz.tambov.gov.ru 393950 Тамбовская область г. Моршанск ул. Гражданская д. 56	стационар	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	Зацепина Татьяна Александровна	8-47545-22-0-80 aistenok@obraz.tambov.gov.ru 393763 Тамбовская область г. Мичуринск ул.Автозаводская д. 8 А	стационар	
Стационарные учреждения НКО					

7.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	Аринушкина Анжелика Александровна	8-47559-46-2-38, TihayGavan2018@yandex.ru 393138 Тамбовская область, Уметский район, д. Ильинка, ул. Васильщина, д. 4А	стационар	
8.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	Лукашено Сергей Владиславович	Офис 392024, город Тамбов, ул. Широкая, 4 Стационары: Мордовский р-н с. Сосновка, ул.Трудовая, д.3. Кирсановский район , с Иноковка 2-я, ул Луговая д.14. 8-4752-71-11-73 ano.opeka@gmail.com	стационар	
9.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	Каширов Виктор Валериевич	Офис 392024, город Тамбов, ул. Широкая, 4 Стационар: Знаменский р-н, с. Покрово - Марфино 8-4752-71-11-73 ano.nadegda@gmail.com	стационар	
Надомное обслуживание НКО					
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	Маленков Виктор Александрович	392008, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Московская, д.52А, офис 44 8-4752-47-48-07 zabotavdom@yandex.ru	Социально-консультативная Обслуживание на дому	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	Леонова Надежда Александровна	392000, г. Тамбов, проезд Монтажников, д. 6А 8-4752-63-10-40 redcross_tmb@mail.ru	Социально-консультативная Обслуживание на дому	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи	Курилович Надежда Васильевна	8-901-203-41-54 dr_bl_tambov@mail.ru 392008, Тамбовская область, г Тамбов, ул Чичканова, д. 48, кв. 36	Социально-консультативная	

	«Добрые руки»		отделение ночного пребывания: г. Тамбов, 2-й Мартовский проезд д. 1	Обслуживание на дому	
13.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	Маленков Виктор Александрович	392008, г. Тамбов, ул. Рабочая, д. 4А 8-4752-47-48-07 zabotatambov@yandex.ru	Социально-консультативная Обслуживание на дому	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	Брюске Дина Яковлевна	392008, Тамбовская область, г Тамбов, ул Карла Маркса, д. 227, кв. 22 8-901-203-41-58 dr_bl_tambov@mail.ru	Социально-консультативная Обслуживание на дому	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	Маленков Виктор Александрович	392036, г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 69А, к. 2, помещение 3 anocsonto@yandex.ru	Социально-консультативная Обслуживание на дому	
Полустационарные учреждения					
16.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	Бетина Ирина Васильевна	город Тамбов, ул. Базарная 97 а 72-28-51 mkucsdp@mail.ru	стационар Социально-консультативная Обслуживание на дому	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

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

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?¹

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 13)

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

Да

Нет

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

Да Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Дата заполнения « ____ » _____ 2023 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

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

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

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

ожидания предоставления услуг»

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1.

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

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

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

Для сферы культуры:

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

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

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

Для сферы охраны здоровья

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

где

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

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

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

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

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

$Z_{\text{стенд}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

$Z_{\text{сайт}}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Примерный расчет размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»	10	10

культуры	приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)		
Сфера охраны здоровья	статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н (приложение 2 к расчету показателя 1.1)	*	*
Сфера образования	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	37	37
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	15	20
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122н (приложение 5 к расчету показателя 1.1)	15	23

* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяются в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Пример расчета значения показателя 1.1.

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

Расчет показателя 1.1:

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С_{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$						
<p>где Т_{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p>						

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

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

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

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

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

Вариант 2

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

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

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

Вариант 3

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

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{откр\ уд}$) (в % от общего числа опрошенных	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по	0-100 баллов	

	получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	организации социальной сферы в сети «Интернет»	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{сайт}$)		
--	-----------------------------------	--	--	--	--

$$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

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

Вариант 2

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

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

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

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

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

**Итого по критерию 1
«Открытость и доступность
информации об организации
социальной сферы» (K^1)**

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}})$$

Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя,
характеризующего данный критерий

100 баллов

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)

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

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

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (П_{комф.усл})	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы)	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (С_{комф.}) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т_{комф}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

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

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

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

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2.

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

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

Расчет по варианту 2

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

Вариант 3.

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

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

Расчет по варианту 3

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($U_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

В сфере охраны здоровья

$$P_{\text{зд.ожид}}^{\text{зд}} = \frac{C_{\text{ожид}} + C_{\text{своевр}}}{2} = \frac{1}{2} \times \left\{ C_{\text{ожид}} + \left(\frac{U_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100 \right) \right\} \quad (2.2 \text{ зд})$$

где

С_{ожид} - среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов.

С_{ожид} – среднее время ожидания предоставления услуги:

превышает установленный срок ожидания – 0 баллов;

равен установленному сроку ожидания – 10 баллов;

меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов;

меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов;

меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов;

меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

С_{своевр} - Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования)).

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (**С_{своевр}**) и рассчитывается по формуле (2.2с0)

$$P^{co}_{ожид} = C_{своевр} = \frac{U_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.2co)$$

где

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

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

В сфере культуры

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{к})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{обр}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Пример расчета значения показателя 2.2.

1. В сфере охраны здоровья

Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам;

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.

Расчет для сферы охраны здоровья

$P_{\text{ожид}}^{\text{зд}} = \{40 + (123 : 257 \times 100)\} : 2 = 40 + \{(0,4785 \times 100)\} : 2 = (40 + 47,9) : 2 = 87,9 : 2 = 43,95 = 44$ балла (округляется до целой единицы)

2. В сфере социального обслуживания

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

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

Расчет для сферы социального обслуживания

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

3. В сфере культуры

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф.уд}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации») = 30 баллов

Расчет для сферы культуры

$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = (60 \text{ баллов} + 30 \text{ баллов}) : 2 = 90 : 2 = 45$ балла (округляется до целой единицы)

3. В сфере образования

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{уд}^{комф}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги) = 89 баллов

Расчет для сферы образования

$P_{ожид}^к = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$ (округляется до целой единицы)

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

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{U_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

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

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

Расчет показателя 2.3.

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

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)</p>	<p><i>В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:</i> $K^2 = (0,3 \times \text{П}_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \text{П}_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры и образования :</i> $K^2 = (0,3 \times \text{П}_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times (\text{П}_{\text{комф.усл}} + \text{П}_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}) / 2 + 0,3 \times \text{П}_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 2

1. В сфере охраны здоровья:

$\text{П}_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;

$\text{П}_{\text{ожид}}^n$ - Время ожидания предоставления услуги – 44 балла;

$\text{П}_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 44) + (0,3 \times 89) = 18 + 17,6 + 26,7 = 62,3 = 62 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

2. В сфере социального обслуживания:

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

3. В сфере культуры и образования:

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;

Время ожидания предоставления услуги – 74 балла = $(60 + 89) : 2$ (расчетный показатель);

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов

$$K^2 = (0,3 \times 60) + 0,4 \times \{(60 + 89) : 2\} + (0,3 \times 89) = 18 + 0,4 \times (149 : 2) + 26,7 = 18 + 0,4 \times 74,5 + 26,7 =$$

$$= 18 + 29,8 + 26,7 = 74,5 = 74 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

Показатели, характеризующие

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

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

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

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

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

Расчет значения показателя по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет значения показателя по варианту 2

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

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <hr/> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С_{услуг дост})</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие (Т_{услуг дост})</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>

по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)	помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
---	--	--	--	--

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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

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

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

$T^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1

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

Вариант 2

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

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2

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

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	--	--	--------------	---

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

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

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

Расчет показателя 3.3.

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

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

Пример расчета значения критерия 3:

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

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

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

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

$$P_{перв.конт\ уд} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в

приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

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

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

$$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

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

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

Расчет показателя 4.2.

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

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

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

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

Расчет показателя 4.3.

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

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i></p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	------------	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 4:

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

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

$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

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

Расчет значения критерия 4

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

2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (57 + 69) : 2 = 63 \text{ балла.}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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

где

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

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

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

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

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

Расчет значения показателя 5.2.

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

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

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

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

Пример расчета значения критерия 5:

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

литературы и искусства

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

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

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

Расчет значения критерия 5:

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

2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (57 + 69) : 2 = 63 \text{ балла.}$$

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.1

	Наименование организации	1/1/	
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	1
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
3.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	97	2
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	97	
6.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	94	3
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	90	4
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	89	5
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	79	6
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	77,5	7

11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	76	8
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	58,5	9
13.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	56	10
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	56	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	47,5	11
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	46,5	12

ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.2

	Наименование организации	1/2/	
1	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	1
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
3.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
5.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
10.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
11.	Автономная некоммерческая	100	

	организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»		
12.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	90	2
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	90	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	60	3
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	60	
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	60	

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.3

	Наименование организации	1/3/	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр	100	

	психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»		
11	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
12	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
13	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	100	
14	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
15	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
16	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

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

	Наименование организации		
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	1
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	99,1	2
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	99,1	
5.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	98,2	3
6.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	97	4
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	97	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	96,7	5
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	93,7	6
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	92,8	7

11.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	86,8	8
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	86,8	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	81,25	9
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	80,95	10
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	75,55	11
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	72,25	12

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.1

	Наименование организации	2/1/	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском	100	

	обслуживании «Опека»		
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	80	2
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	80	

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.2

	Наименование организации	2/2/	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В. Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая	100	

	гавань»		
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	99,87	2
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	99,7	3
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	97,9	4
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого- медико-социального сопровождения «Приют надежды»	95	5

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.3

	Наименование организации	2/3	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Тамбовское региональное отделение	100	

	Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»		
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	99,87	2
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	99,3	3
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	90	4

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

Таблица 1

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

	Наименование организации		
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	

10.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
11.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	99,91	2
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	99,88	3
14.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	95	4
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	94	5
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	93,06	6

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.1

	Наименование организации	3/1	
1.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	1
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	80	2
4.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	80	
5.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	80	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	60	3
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	60	
8.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	60	
9.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	60	
10.	Тамбовское областное	40	4

	государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»		
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	40	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	40	
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	40	
14.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	20	5
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	0	6
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	0	

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.2

	Наименование организации	3/2	
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	1
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
3.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
6.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	80	2
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	80	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	60	3
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	60	

10.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	60	
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	60	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	60	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	60	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	40	4
15.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	40	
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	20	5

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.3

	Наименование организации	3/3	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное	100	

	учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»		
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

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

	Наименование организации		
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	94	1
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	94	
3.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	92	2
4.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	88	3
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	88	
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	88	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	78	4
8.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	76	5
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	74	6
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной	74	

	помощи «Добрые руки»		
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	74	
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	66	7
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	66	
14.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	64	8
15.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	60	9
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	50	10

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.1

	Наименование организации	4/1	
1	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	

14.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	97,9	2

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.2

	Наименование организации	4/2	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	

13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	98,6	2
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	95	3

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.3

	Наименование организации	4/3	
1	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
12.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в	100	

	социально – медицинском обслуживании «Опека»		
15.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	98	2

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

Таблица 1

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

	Наименование организации		
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
8.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной	100	

	организации «Российский Красный Крест»		
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	99,6	2
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	98,6	3
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	98	4

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.1

	Наименование организации	5/1	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	

12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	99,8	2
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	98,6	3

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.2

	Наименование организации	5/2	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	

13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	99,6	2
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	98,6	3

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.3

	Наименование организации	5/3	
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	

13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	100	
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	97,8	2

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 1

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

	Наименование организации		
1.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	
3.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	
4.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	100	
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	100	
7.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	
10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	100	
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	99,86	2

16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	98,2	3
-----	--	------	---

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

Таблица 1

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

		S J<O	
	Наименование организации		
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	98,8	1.
1.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	98,8	1.
2.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	97,8	2.
3.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации "Центр поддержки семьи и помощи детям "Семейный причал"	95,24	3.
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	95,02	4.
5.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	94,96	5.
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	94,91	6.
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	93,02	7.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	92,74	8.
9.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	92,03	9.
10.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной	91,54	10.

	организации «Российский Красный Крест»		
11.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	91,4	11.
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	91,33	12.
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	89,45	13.
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	88,63	14.
15.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	86,19	15.

Итоговый рейтинг проверенных организаций по формам обслуживания

Стационарные организации социального обслуживания населения

		S J<O	
	Наименование организации		
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	98,8	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	98,8	
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	95,24	2.
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	93,02	3.
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	92,74	4.
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	91,4	5.

Стационарные учреждения НКО

1.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»	95,02	1.
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	89,45	2.
3.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для	86,19	3.

	престарелых «Тихая гавань»		
--	----------------------------	--	--

Полустационарные учреждения

1.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова"	97,8	1.
----	--	------	----

Надомное обслуживание НКО

1.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Забота Тамбов»	94,96	1.
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	94,91	2.
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	92,03	3.
4.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	91,54	4.
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	91,33	5.
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	88,63	6.

Итоговый рейтинг проверенных организаций по формам обслуживания

	Наименование организации	K1			S1	K2			S2	K3			S3	K4			S4	K5			S5	S J<O	
		1/1/	1/2/	1/3/		2/1/	2/2/	2/3/		3/1	3/2	3/3		4/1	4/2	4/3		5/1	5/2	5/3			
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского	100	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	94	100	100	100	100	100	100	100	100	98,8	1.
2.	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	94	100	100	100	100	100	100	100	100	98,8	2.
3.	Муниципальное казённое учреждение "Центр предоставления дополнительных	100	90	100	97	100	100	100	100	100	80	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100	97,8	3.

7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Тамбовской области»	56	100	100	86,8	100	99,7	100	99,88	60	100	100	88	100	100	100	100	99,8	99,6	100	99,86	94,91	7.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	97	100	100	99,1	100	100	100	100	40	60	100	66	100	100	100	100	100	100	100	100	93,02	8.
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	89	100	100	96,7	100	95	90	95	40	80	100	74	100	95	100	98	100	100	100	100	92,74	9.

10.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота в каждый дом»	47,5	60	100	72,25	100	99,87	99,87	99,91	60	100	100	88	100	100	100	100	100	100	100	100	100	92,03	10.
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	79	100	100	93,7	100	100	100	100	60	40	100	64	100	100	100	100	100	100	100	100	100	91,54	11.
12.	ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им Г.В.Чичерина»	90	100	100	97	100	100	100	100	20	60	100	60	100	100	100	100	100	100	100	100	100	91,4	12.
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Добрые руки»	76	100	100	92,8	80	97,9	99,3	93,06	0	60	100	74	97,9	98,6	100	98,6	98,6	98,6	97,8	98,2	98,2	91,33	13.

14.	Автономная некоммерческая организация «Центр инновации в социально – медицинском обслуживании «Опека»	77,5	60	100	81,25	100	100	100	100	40	60	100	66	100	100	100	100	100	100	100	100	100	89,45	14.
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр развития социально-медицинских технологий «Близкие люди».	58,5	60	100	75,55	80	100	100	94	0	60	100	74	100	100	98	99,6	100	100	100	100	100	88,63	15.
16.	Автономная некоммерческая организация «Дом-пансионат для престарелых «Тихая гавань»	46,5	90	100	80,95	100	100	100	100	40	20	100	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	86,19	16.