



ТАМБОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.Р. ДЕРЖАВИНА



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

Оператор:

ФГОУБ ВО Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина

Тамбов, 2020 г.

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 18. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	108
ПРИЛОЖЕНИЕ 19. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»	110
ПРИЛОЖЕНИЕ 20. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	112
ПРИЛОЖЕНИЕ 21. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	114
ПРИЛОЖЕНИЕ 22. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	116
ПРИЛОЖЕНИЕ 23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	118
ПРИЛОЖЕНИЕ 24. Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	120
ПРИЛОЖЕНИЕ 25. Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания	122

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области, проведенной в рамках реализации Государственного контракта № 896 от 19.08.2020 года, который был заключен между ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина» и Управлением социальной защиты и семейной политики Тамбовской области.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Тамбовской области была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве оказания социальных услуг в 20 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 01 сентября по 30 ноября 2020 года.

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 – 20 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Тамбовской области. Из них: 7 – **стационарных организаций социального обслуживания в сфере образования** (стационарная форма социального обслуживания), 13 – **некоммерческих организаций, включенные в реестр поставщиков социальных услуг** (стационарная, нестационарная форма, надомное обслуживание социального обслуживания) (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Две организации, состоящие в реестре поставщиков социальных услуг официально уведомили руководство Управления социальной защиты и семейной политики о том, что деятельность в заявленном направлении никогда не велась и на настоящее время также отсутствует. Исходя из требований предъявляемым к проверяемым организациям, они также были включены в итоговый рейтинг проверки. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины", Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"

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).

На основании письма Министерства труда и социальной защиты РФ №20-0/10/В-4286 от 4.06.2020 год, где было рекомендовано рассмотреть возможность проведения независимой оценки качества в 2020 году в «удаленном режиме».

В связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции, субъекты Российской Федерации самостоятельно с учетом положений законодательства, регулирующего порядок проведения независимой оценки качества, принимают решение о проведении в 2020 г. независимой оценки качества и методах сбора информации о качестве условий

В соответствии с решением заседания общественного совета от 3.07.20 года была утверждена форма проведения оценки предоставления в удаленном режиме, т.е. без посещения организаций социальной сферы.

Сбор информации был проведен следующими способами:

- 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.
- (ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3.1., 3.2.).**

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.	<p>Сбор и обобщение информации о качестве предоставляемых учреждениями социальных услуг в соответствии с разработанными методиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ информации на официальном сайте учреждений; - анализ информационных стендов 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: <p>анализа сайтов организаций;</p> <p>контрольных мероприятий оператора</p>	Представленный на бумажном и электронном носителях отчет, включающий первичные исследовательские данные и материалы по всем обследованным учреждениям социального обслуживания

	(«контрольных закупок»); - анализ мнения получателей услуг: с помощью онлайн анкетирования; телефонного опроса получателей; - наблюдение, посещение организации	
Этап № 3. Обработка и анализ полученной информации, оценка качества условий работы учреждений социального обслуживания.		
3.1.	Обработка, анализ и интерпретация полученных данных: обработка полученных данных в соответствии с выбранными или разработанными методиками; анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей; систематизация выявленных недостатков в предоставлении социальных услуг; расчет интегральной оценки качества работы учреждений	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.
3.2.	Формирование промежуточного рейтинга учреждений на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений	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
3.3.	Формирование Итогового рейтинга организаций на основании полученных результатов с дифференциацией по типам учреждений	

		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:

Курилович Н.В. (доктор пед.наук) – руководитель проекта
Болдина М.А. (кандидат пед.наук) – ответственный исполнитель
Сахарова Е.В. – председатель Общественного совета Управления социальной защиты и семейной политики
Волоскова В.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Гоман А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Гугучкин А.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Воробьева А.Ю. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Коротаева Е.А. (аудитор) - анализ данных полевого этапа
Попов А.В. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение», анкетирование получателей услуг
Леонова Е.А. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение», анкетирование получателей услуг
Глинчиков А.М. (интервьюер) – сбор информации методом «наблюдение», анкетирование получателей услуг
Ломова Е.С. (интервьюер) – сбор информации методом «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).

I место –93 балла

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

II место - 87 баллов

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

III место – 85 баллов

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

IV место – 80 баллов

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

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

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

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

- телефон;
- электронная почта;

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

Было выявлено, что 6 (из 20) организаций социального обслуживания имеют по пять дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами) (100 баллов), а именно:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

3 способа дистанционной обратной связи имеют 4 организации (90 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 5),

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

Наличие 2 способов обратной связи у 6 учреждений (60 баллов), а именно:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение 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 «Семейный причал»

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»
Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)
Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

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

Ключевыми недостатками в данном критерии в большинстве организаций является то, что на сайте организаций нет раздела "Часто задаваемые вопросы" и не функционирует техническая возможность выражать получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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"»:**

2 (из 20) государственных организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов)

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

II мест – 98 баллов

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

III место-90 баллов

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

(таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 6).

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

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

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

I место – 94 балла

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

II место – 92 балла

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

III место – 91 балл;

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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 реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение» (21 балл).

К недостаткам **на сайте** можно отнести следующее: устаревшая информация от 2016-2018 годов, в том числе не актуальные тарифы на социальные услуги.

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

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

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

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

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;

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

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 17 (из 20) государственных организаций социального обслуживания населения Тамбовской области получили наивысшую оценку:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

**Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение»
АНО ЦР «Прозрение»**

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

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

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

По показателю **2.2. «Время ожидания предоставления услуги»** По данному показателю недостатков выявлено не было. Все опрашиваемые отмечали, что в учреждениях социального обслуживания среднее время ожидания предоставления услуги менее 15 минут. Услуги предоставляются своевременно,

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

(100 баллов) (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 9).

II место – 97 баллов

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

III место – 90 баллов

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

По сравнению с прошлым годом, где самый низкий балл был 57, в этом году проверяемые организации набрали не ниже 70 баллов.

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

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

II место –99 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»

III место –98 баллов из 100

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

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.

По данному критерию можно сказать, что в сравнении с данными 2019 года, где самый низкий балл был равен 73, проверяемые организации показали достойные результаты и их баллы не ниже 91 баллов

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).

Одна организация из 20 организаций социального обслуживания получили высший балл (100 баллов из 100) и заняли достойное I место в рейтинге по этому показателю:

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «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 заняло одно учреждение (60 баллов из 100):

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

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

III место – у 3 социальных учреждений (40 баллов из 100):

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

У пяти организаций выявлен только один показатель и 6 организаций полностью отсутствуют признаки данного показателя: отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски.

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

рассматривался по следующим признакам:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Самой высокой оценкой по данному показателю было выявлено у организации:

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

80 баллов из 100

II место 6 организаций (60 баллов из 100):

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

III место – (40 из 100) у 5 организаций

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

Существенным достатком является, наличие в альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

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

I (первое место) в рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» занимают 12 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.

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение 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 «Семейный причал»

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

II место – заняла Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА" (90 баллов из 100)

III место – Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки" (88 баллов из 100)

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100 баллов)* не выявлено ни одного учреждения социального обслуживания: (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 15). В соответствии с рейтингом анализируемого критерия расстановка выглядит следующим образом:

I место Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда» (84 балла)

II место 58 баллов

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

III место – 53 балла

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

У всех организаций наблюдается низкий уровень оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов».

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

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

По сравнению с прошлым годом, где только 2 учреждения получили наивысшие баллы в 2020 году, почти все учреждения 16 учреждений получили по 100 баллов, (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 16).

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

**Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение»
АНО ЦР «Прозрение»**

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

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

(97 баллов из 100 баллов),

И на III месте (83 балла)

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

Единицы опрашиваемых отмечали, что не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы. Утверждали, что сотрудники учреждения не доброжелательные, хотят быстро закончить разговор, непонятно информируют о социальных услугах. Но доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания значительно больше.

По показателю **4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»** 15 (из 20) организаций социального обслуживания, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 17), из них:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

II место среди организаций – (97 баллов из 100).

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Существенных недостатков выявлено не было. Большинство получателей социальных услуг отмечали, что при обращении в социальные учреждения им следом же оказывали услуги, ведя себя доброжелательно. Ниже 97 баллов ни у одной организации нет!

По показателю **4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»** 9 из 20 исследуемых организации получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 18).

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

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

II место –

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

(97 баллов из 100).

III место –

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

(83 балла из 100).

По сравнению с прошлым годом, где показатель был равен 43 баллам, в этом году его существенно повысили до 67 баллов.

Таким образом, отметим, что в 8 (из 20) исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (количество баллов равное 100 баллам).

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

II место – 99 баллов

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

III место – 98 баллов

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Все учреждения, кроме одного показали результаты более 93 баллов, лишь в одном учреждении было набрано 87 баллов Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова

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)» 16 из 20 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 20), что против предыдущих данных, где 100 баллов получили только 2 организации

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

**Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение»
АНО ЦР «Прозрение»**

В 2 (из 20) организациях значения показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» варьируются от 96 до 97 баллов.

II место –

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»
(97 баллов из 100).

III место –

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»
(96 балла из 100).

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

Недостатки в данном критерии отсутствуют.

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)» 16 организаций социального обслуживания получили по 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 21).

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

II место –2 (из 20) получили 87 баллов из 100:

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Ниже 87 баллов результатов не выявлено.

Получатели социальных услуг, удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в организациях, но имеется незначительная часть населения, которая частично не удовлетворена оказанием услуг.

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 18 исследуемых организаций из 20, было присвоено 100 баллов (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 22).

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

Ниже, чем 100 баллов по данному показателю не выявлено.

Таким образом, в 20 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (таблица 1 ПРИЛОЖЕНИЯ 23), у 16 организации из 20, наивысшее количество баллов – 100

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»

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

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

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

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»

II место – с небольшим отрывом в 4 балла (96 из 100 баллов) присуждено 2 учреждениям:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

Ниже, чем 96 баллов результата не выявлено.

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 «Семейный причал» (89 баллов из 100)

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок» (88 баллов из 100)

Третье место занимает

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды» (87 баллов).

(Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24).

Следует отметить, что порог от 80 баллов преодолели 9 организаций, где количество полученных баллов варьируется от 80 до 85 балла

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

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»

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

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

Таблица 1, ПРИЛОЖЕНИЯ 24.

2.7 Итоговый рейтинг организаций по формам обслуживания

Рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания населения.

Было исследовано 7 стационарных **организации социального обслуживания в сфере образования**, 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 «Семейный причал» (89 баллов)

2 место - Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок» (88 баллов из 100)

3 место – Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды» (87 баллов).

В рейтинге среди **некоммерческих организации, казенного муниципального, религиозной организации, включенных в реестр поставщиков социальных услуг**

лидируют

1 место- 86 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»

Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"

2 место - 85 баллов

Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»

3 место 84 балла

Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"

4 место – 83 балла

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

5 место – 80 баллов

Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»

6 место-77 баллов

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»

7 место -76 баллов

Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых
"Тихая Гавань"

8 место-75 баллов

Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви"
(Московский Патриархат)

Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации
«Российский Красный Крест»

Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО
ЦР «Прозрение»

(таблица 2 ПРИЛОЖЕНИЯ 25).

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

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

Стационарные организации социального обслуживания в сфере образования

Подавляющее большинство получателей социальных услуг выражают высокий уровень удовлетворенности условиями их оказания, в высокой степени довольны открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

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 большинства организаций информация о деятельности, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (стендах), соответствует, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

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).

Большинство посещающих учреждения удовлетворены организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), навигацией внутри организации: наличие информационных табличек, указателей, информационных буклетов и прочие, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Некоммерческие организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг

Большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами, оказываемыми некоммерческими организациями, включенными в реестр поставщиков социальных услуг.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)» характеризуется следующим: большинство организаций 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 не существуют 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. Это можно

объяснить тем, что большинство помещений арендуются некоммерческими организациями, что не позволяет использовать помещение по своему усмотрению. Недостаточность средств НКО не позволяет создать и поддерживать действующие сайты.

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.

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

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, доброжелательностью, вежливостью работников организации, и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вместе с тем, рейтинг стационарных организаций социального обслуживания в сфере образования и некоммерческих организаций, 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:

- организовать контроль за своевременностью размещения и актуализацией информации на сайтах и стендах организаций. Расширить информированность граждан посредством размещения информации в социальной сети «ВКонтакте»;

- организовать размещение и поддержание в рабочем состоянии на официальных сайтах организаций информацию о возможности подачи электронного обращения, анкеты для опроса получателей социальных услуг, а также раздела «Часто задаваемые вопросы», включая регистрацию обращений по данному каналу связи, оперативное направление ответов на поступающие вопросы, в том числе и по электронной почте;

- 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;

- совершенствовать условия доступности услуг для маломобильных групп получателей услуг: установить в учреждениях пандусы и поручни на входе, восполнить недостаток необходимого оборудования; оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации для инвалидов;

- организовать повышение квалификации руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания;

- повысить требования за соблюдением профессиональной этики посредством проведения «Учебного часа» по изучению норм этики и повышения самообразования в данном направлении;

- особое внимание уделить подбору квалифицированных и вежливых специалистов, пополнение штата учреждений молодыми специалистами.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

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

№ п/п	Наименование учреждения	ФИО руководителя	Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта	Форма обслуживания	Примечание
Стационарные организации социального обслуживания в сфере образования					
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	Болдина Татьяна Фроловна	393950, Тамбовская область, город Моршанск, улица Гражданская, 56 Телефон: 8 (47533) 3-48-12 E-mail: togou19@mail.ru Сайт: morshanskpriut.68edu.ru	Стационарное социальное обслуживание	
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»	Попова Надежда Александровна	Центр расположен в 2-х зданиях (корпусах) по адресам: 392000 г. Тамбов, ул. Студенческая д.44 (корпус №1) тел.:8 (4752) 48-05-76, факс: 8 (4752) 48-05-76 392018 г. Тамбов, ул. Михайлова, д.31 (корпус №2)	Стационарное социальное обслуживание	
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого – педагогических услуг «Заворонежский»	Духанина Елена Львовна	393749, Тамбовская область, Мичуринский район, село Заворонежское, Социалистическая улица, 76 Телефон+7(47545)58814 Официальный сайт zavdetdom.68edu.ru Электронная почта azavdetdom@mail.ru	Стационарное социальное обслуживание	
4.	" Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	Зацепина Татьяна Александровна	393763, Тамбовская область, город Мичуринск, Автозаводская улица, дом 8 а Телефон+7(47545)22088 Официальный сайт aist.mngrad.ru Электронная почта togou39@rambler.ru	Стационарное социальное обслуживание	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал	Григорова Людмила Петровна	393345, Тамбовская область, Инжавинский район, село Красивка , Первомайская улица, 3а Телефон+7(47553)66264 Официальный сайт krasdd.68edu.ru Электронная почта	Стационарное социальное обслуживание	

6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	Захарова Ирина Фёдоровна	togou2008@yandex.ru 393250, Тамбовская область, город Рассказово , улица М. Горького, 74 Телефон +7(47531)27165 Официальный сайт ddlunaras.68edu.ru Электронная почта ddlunaras68@yandex.ru	Стационарное социальное обслуживание	
7.	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	393328, Тамбовская область, Инжавинский район, село Караул , Садовая улица, 57 Телефон +7(47553)37124 , +7(47553)37142 Официальный сайт det-dom.mid.ru Электронная почта karaul_det_dom@mail.ru	Стационарное социальное обслуживание	
Некоммерческие организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг					
8.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» ТРО «Российский Красный Крест»	ЛЕОНОВА Надежда Александровна	392000, г. Тамбов, проезд Монтажников, д. 6А; 8-4752-63-40-10; redcross_tmb@mail.ru	Социальное обслуживание на дому	
9.	Тамбовское региональное отделение общественной организации "Всероссийское общество трезвости и здоровья" ТРО ОО ВОТИЗ	ДЕНИСОВ Константин Николаевич	392000 Тамбовская обл. г. Тамбов, ул. Советская, д.90; 8(4752)723379; wks@mail.ru	Полустационарное Стационарное	
10.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	ВАСНЕВ Сергей Иванович	392002 Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Набережная/А. Бебеля, д. 80/2; 8 (4752) 75 99 89; www.centrsmd.ru	Срочные социальные услуги	
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки" АНО "Добрые руки"	КУРИЛОВИЧ Надежда Васильевна	Г. Тамбов, Астраханский проезд, д.14.; 8(4752)47-48-07; ano.dobriruki@gmail.ru	Социальное обслуживание на дому	
12.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань" АНО "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	АРИНУШКИНА Анжелика Александровна	393138 Тамбовская область, Уметский район, д. Ильинка, ул. Васильцина, д. 4А; 8 (47559) 4 62 38, 8910 651 53 52 ; TihayGavan2018@yandex.ru	Стационарное социальное обслуживание	
13.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА" АНО "ОПЕКА"	ЛУКАШЕНКО Сергей Владиславович	392024, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Шлихтера, д. 3, строение 2; (4752) 79-09-79; http://opeka365.ru ; ano.opeka@gmail.com	Социальное обслуживание на дому Полустационарное (срочные социальные услуги)	
14.	Муниципальное казенное учреждение "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова»	Бетина Ирина Васильевна	392036, Тамбовская область, город Тамбов, Базарная улица, 97а (4752) 71-83-58	Полустационарное обслуживание	

			Официальный сайт http://city.tambov.gov.ru/index.php?id=2332 Электронная почта amkucdsp@mail.ru	е	
15.	Тамбовская региональная ассоциация общественных объединений ветеранов и инвалидов "Союз Ветеранов Тамбовщины" ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	ЮМАШЕВ Михаил Павлович	392000 Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Советская 118, к. 306; 8 (4752) 72 77 02; svt@org.tambov.gov.ru	Социальное обслуживание на дому	
16.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации "Прозрение" АНО ЦР "Прозрение"	ПОПКОВА Ирина Ивановна	392000 Тамбовская область, ул. Московская, д. 27; 8 (4752) 77 04 66;	Стационарное социальное обслуживание	
17.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП "Надежда	КАШИРОВ Виктор Валерьевич	Российская Федерация, 392024, город Тамбов, ул. Шлихтера, д. 3, стр. 2; 8(4752)711173; ano.nadegda@gmail.com	Социальное обслуживание на дому Полустационарное Стационарное	
18.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания "Забота в каждый дом" АНО "ЦСО "Забота в каждый дом"	ТАРАСОВА Дина Андреевна	392008 Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Московская, д.52 А ; 8(4752)47 48 07 89204999987; zabotavdom@yandex.ru	Социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание	
19.	Тамбовская региональная общественная организация "Центр поддержки гражданских и общественных инициатив" "Открытый мир" ТРОО "ЦПГОИ "Открытый мир"	ШЛЫКОВ Владимир Александрович	392001 Тамбовская обл. г. Тамбов, ул. Гастелло, д. 83; 89204707100 ; openworld-tambov.ru; svity@inbox.ru	Срочные социальные услуги	
20.	Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России" УФС Тамбовской области АО "Почта России"	ГУРЬЯНОВА Юлия Михайловна	392000, г.Тамбов, ул.Советская, д.114; 8 (4752) 72 27 01; office-r68@russianpost.ru	Социальное 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)?

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 прочие)?

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!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

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

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

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

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

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

* 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)

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

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

№	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
------	---

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

Показатели, характеризующие

Для сферы культуры:

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

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-medsinskimi-organizatsiyami>

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц
-------	---	--

		информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)	10	10
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 Рособрнадзора 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 от 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:

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

[illegible]

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

$C_{\text{дист}}$ – 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»	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 ($Y_{\text{стенд}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	0-100 баллов	

	($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч_{\text{общ}}}$)).		социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y_{\text{сайт}}}$)		
--	---	--	---	---	--	--

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

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

целого числа).

Вариант 2

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

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

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

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

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

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ 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	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

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

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

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

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

3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2.

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

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

Расчет по варианту 2

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

Вариант 3.

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

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

Расчет по варианту 3

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в 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 ($Y^{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

В сфере охраны здоровья

$$P_{\text{ожид}}^{\text{зд}} = C_{\text{ожид}} + C_{\text{своевр}} = 1 \times \{C_{\text{ожид}} + (Y^{\text{своевр}} \times 100)\} \quad (2.2 \text{ зд})$$

2

2

 $\mathbf{Ч_{общ}}$

где

$\mathbf{С_{ожид}}$ - 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.

$\mathbf{С_{ожид}}$ – 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 $\frac{1}{2}$ 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>).

$\mathbf{С_{своевр}}$ - 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.) ($\mathbf{С_{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2co)

$$\mathbf{П^{со}_{ожид} = С_{своевр} = \frac{y^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100} \quad (2.2co)$$

где

$\mathbf{y^{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ - 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:

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

где

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

$П_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - 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:

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

где

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

$П_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - 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

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

Расчет для сферы культуры

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

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

Расчет для сферы образования

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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.

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

<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> $K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры и образования :</i> $K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times (P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}) / 2 + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$</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). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	<p>100 баллов</p>
--	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 2

1. В сфере охраны здоровья:

$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;
 $P_{\text{ожид}}^n$ - Время ожидания предоставления услуги – 44 балла;
 $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - 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 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	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	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)					
---	--	--	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

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

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

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

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

Расчет значения показателя по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет значения показателя по варианту 2

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

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-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	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	<p>работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)</p>		<p>социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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

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

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

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

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1

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

Вариант 2

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

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов}$ (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 ($Y^{\text{дост}}$), 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)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

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

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$Y^{\text{дост}}$ - 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.

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

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

Пример расчета значения критерия 3:

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

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

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное 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) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	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 ($Y^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

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

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

Расчет показателя 4.1.

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y^{\text{оказ.услуг}}$), 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)
------	--	-----	--	---	--------------	---

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

где
 $Y^{\text{оказ.услуг}}$ - 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.

$Y^{\text{оказ.услуг}}$ - 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 ($Y_{\text{вежл.дист}}$), 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)
------	--	-----	---	---	--------------	---

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

где
 $Y_{\text{вежл.дист}}$ - 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.

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - 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.

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1,0	<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> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
---	-----	---	------------

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;

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

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

Расчет значения критерия 4

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

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	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели 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)
<div> <div>где</div> <div> $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ </div> </div>						

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)»).

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

У^{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

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.

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

[illegible]

$\mathbf{Ч_{общ}}$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

$\mathbf{Ч_{общ}}$ - 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.

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

**Итого по критерию 5
«Удовлетворенность условиями
оказания услуг» ($\mathbf{K^5}$)**

1,0

В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:

$$\mathbf{K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})}$$

В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.

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).

$$\mathbf{K^5 = (K^1 + K^3) / 2}$$

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:

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

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Характеристики показателей независимой оценки качества

	Критерии	Показатели	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Источники информации и способы ее сбора	Онлайн сбор информации
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	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)	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 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. 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) Объем информации (количество единиц информации)	Фото стендов

			порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
		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)	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 - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	Анализ официальных сайтов организации - 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	Работа с имеющимся сайтом
			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			
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.	анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N675н).
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкет		

2.	<p>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</p> <p><i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, <u>например</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг <i>(от одного до четырех включительно)</i> - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 	<p>Изучение условий в помещении организации</p>	<p>Предоставленные фото учреждения.</p> <p>Через анализ информационных стендов</p>
----	--	---	--	---	---	--

			уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
		2.2. Время ожидания предоставления услуги	<p>2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги</p> <p>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.)</p>	<p>- превышает установленный срок ожидания</p> <p>- равен установленному сроку ожидания</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока</p> <p>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5.	<p>анализ мнения получателей услуг:</p> <p>- с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора;</p> <p>- телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).</p>
		2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.	<p>анализ мнения получателей услуг:</p> <p>- с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора;</p> <p>- телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).</p>

				вопрос	Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.	Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N675н).
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1Оборудование 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;	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.	Предоставленные фото учреждения.

		<p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>				
		<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) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности 	<p>3.2.1. Наличие 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) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности 	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.	Предоставленные фото учреждения.

		предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.	анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья,	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.	анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации,

	образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.	Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N675н).
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.	анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора;

						<p>- телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N675н).</p>
		<p>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>	<p>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.)</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.</p>	<p>анализ мнения получателей услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. N675н).

5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕН НОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p>	<p>число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p>	<p>анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).</p>
		<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</p>	<p>5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например,:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, 	<p>число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос</p>	<p>анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной</p>

			отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)		14.	сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н).
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.	анализ мнения получателей услуг: - с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы) предоставить доступ к результатам индивидуального анкетирования в текстовом формате через администратора сайта с отправкой результатов на электронную почту оператора; - телефонный опрос получателей (пункт 2 Методики выявления и

						обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н).
--	--	--	--	--	--	--

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Источники информации и способы ее сбора в дистанционном формате
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.	
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.	
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.	
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления	Изучение условий в помещении организации.	

	ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	услуг		
		2.2. Время ожидания предоставления услуги	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5.	
		2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.	
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.	
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя	
		2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.	

			Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.	
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.	
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.	
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.	
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание,	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.	
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом	

	исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.	
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.	
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.	

		<p><i>обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i></p>		
		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>	

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.1

	Наименование организации	1/1/	Максимальное количество баллов	Рейтинг S1
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	93	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	87	100	2.
3.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	85	100	3.
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	80	100	4.
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	79	100	5.
6.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	78	100	6.
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	77	100	7.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	77	100	8.
9.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	74	100	9.
10.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	69	100	10.
11.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	53	100	11.
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	45	100	12.
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	38	100	13.
14.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	33	100	14.
15.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	33	100	15.
16.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	33	100	16.
17.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	13	100	17.
18.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	10	100	18.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	19.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	20.

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/	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	100	1
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	100	100	
5.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
6.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	90	100	2
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	90	100	
9.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	90	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	90	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	60	100	
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	60	100	3
13.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	60	100	
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	60	100	
15.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	60	100	
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	60	100	
17.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	40	100	4
18.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	0	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	

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"

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 1.3

	Наименование организации	1/3/	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	1
2.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	98	100	2
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	90	100	3
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	88	100	4
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	88	100	
7.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	82	100	5
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	78	100	6
9.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	77	100	7
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	73	100	8
11.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	73	100	
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	60	100	9
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	52	100	10
14.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	45	100	11
15.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	40	100	12
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	30	100	13
17.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	27	100	14
18.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	27	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

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

	Наименование организации	S1	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	94	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	92	100	2.
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	91	100	3.
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	89	100	4.
5.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	85	100	5.
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	83	100	6.
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	80	100	7.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	76	100	8.
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	76	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	75	100	9.
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	74	100	10.
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	62	100	11.
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	54	100	12.
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	50	100	13.
15.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	50	100	
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	49	100	14.
17.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	32	100	15.
18.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	21	100	16.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	17.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	18.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.1

	Наименование организации	2/1/	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
5.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
14.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
15.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
17.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
18.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	80	100	2.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	3.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	4.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.2

	Наименование организации	2/2/	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
6.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
14.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
15.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	97	100	2.
17.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	90	100	3.
18.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	86	100	4.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	5.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	6.

ПРИЛОЖЕНИЕ 10.

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 2.3

	Наименование организации	2/3	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
10.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	97	100	2.
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	93	100	3.
13.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	93	100	
14.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	93	100	
15.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	90	100	4.
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	87	100	5.
17.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	70	100	6.
18.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	70	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	7.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	8.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11.

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

Таблица 1

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

	Наименование организации	S2	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
4.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
8.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	99	100	2.
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	98	100	3.
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	97	100	4.
13.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	97	100	
14.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	94	100	5.
15.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	92	100	6.
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	92	100	
17.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	91	100	7.
18.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	91	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	8.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	9.

ПРИЛОЖЕНИЕ 12.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.1

	Наименование организации	3/1	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	1.
2.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	60	100	2.
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	60	100	
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	40	100	3.
5.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	40	100	
6.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	40	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	20	100	4.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	20	100	
9.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	20	100	
10.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	20	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	20	100	
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	0	100	5.
13.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	0	100	
14.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	0	100	6.
15.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	0	100	
16.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	0	100	
17.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	0	100	
18.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	0	100	7.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	8.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	

ПРИЛОЖЕНИЕ 13.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.2

	Наименование организации	3/2	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова»	80	100	1.
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	60	100	2.
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	60	100	
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	60	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	60	100	
6.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	60	100	3.
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	60	100	4.
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	40	100	5.
9.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	40	100	6.
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	40	100	7.
11.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	40	100	
12.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	40	100	8.
13.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	20	100	9.
14.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	20	100	
15.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	20	100	
16.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	20	100	
17.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	20	100	10.
18.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	0	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	11.

ПРИЛОЖЕНИЕ 14.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 3.3

	Наименование организации	3/3	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	100	100	
6.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
9.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
10.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
11.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
12.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	90	100	2.
14.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	88	100	3.
15.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	67	100	4.
16.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	47	100	5.
17.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	30	100	6.
18.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	10	100	7.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	8.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	9.

ПРИЛОЖЕНИЕ 15.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

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

	Наименование организации	S3	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	84	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	58	100	2.
3.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	58	100	
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	53	100	3.
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	52	100	4.
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	52	100	
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	52	100	
8.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	52	100	
9.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	51	100	5.
10.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	50	100	6.
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	50:	100	
12.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	46	100	7.
13.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	44	100	8.
14.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	38	100	9.
15.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	38	100	
16.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	36	100	10.
17.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	34	100	11.
18.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	27	100	12.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	13.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	14.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 4.1

	Наименование организации	4/1	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
14.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
15.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
16.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
17.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	97	100	2.
18.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	83	100	3.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	4.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	5.

ПРИЛОЖЕНИЕ 17.

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	Максимально е количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
6.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
14.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
15.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
16.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	97	100	2.
17.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	97	100	
18.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	97	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	3.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	4.

ПРИЛОЖЕНИЕ 18.

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	Максимально е количество баллов	Рейтинг
21.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
22.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
23.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
24.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
25.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
26.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
27.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
28.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
29.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	2.
30.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	97	100	
31.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	97	100	
32.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	97	100	
33.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	83	100	3.
34.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	83	100	
35.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	73	100	4.
36.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	70	100	5.
37.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	67	100	6.
38.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	67	100	
39.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	7.
40.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	8.

ПРИЛОЖЕНИЕ 19.

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

Таблица 1

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

	Наименование организации	S4	Максимальное количество баллов	Рейтинг
41.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
42.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
43.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
44.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
45.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
46.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
47.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
48.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
49.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	99	100	2.
50.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	98	100	3.
51.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	98	100	
52.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	97	100	4.
53.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	97	100	
54.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	97	100	
55.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	95	100	5.
56.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	93	100	6.
57.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	93	100	
58.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	87	100	7.
59.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	8.
60.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	9.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.1

	Наименование организации	5/1	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
6.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
14.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
15.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
16.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
17.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	97	100	2.
18.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	96	100	3.
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	4.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	5.

ПРИЛОЖЕНИЕ 21.

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

Таблица 1

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.2

	Наименование организации	5/2	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»	100	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
3.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
4.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
6.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
11.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
12.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
13.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
14.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
15.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
16.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
17.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	87	100	2.
18.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	87	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	3.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	4.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации**Таблица 1****Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю 5.3**

	Наименование организации	5/3	Максимальное количество баллов	Рейтинг
21.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	100	100	1.
22.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
23.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
24.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
25.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
26.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
27.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	100	100	
28.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
29.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
30.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
31.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
32.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
33.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
34.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	100	100	
35.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
36.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
37.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
38.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
39.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	2.
40.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	3.

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**Таблица 1****Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

	Наименование организации	S5	Максимальное количество баллов	Рейтинг
41.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Ангелы»	100	100	1.
42.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	100	100	
43.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	100	100	
44.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	100	100	
45.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	100	100	
46.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	100	100	
47.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	100	100	
48.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	100	100	
49.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	100	100	
50.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	100	100	
51.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	100	100	
52.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	100	100	
53.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	100	100	
54.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	100	100	
55.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	100	100	
56.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	100	100	
57.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Заворонежский»	96	100	2.
58.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	96	100	
59.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	3.
60.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	4.

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

Таблица 1

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

	Наименование организации	S J<O	Макс. кол баллов	Рейтинг
1.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»	89	100	1.
2.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистёнок»	88	100	2.
3.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»	87	100	3.
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	86	100	4.
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	86	100	
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	85	100	5.
7.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	85	100	
8.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	84	100	6.
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	84	100	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	84	100	
11.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	83	100	7.
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого–педагогических услуг «Заворонежский»	82	100	8.
13.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	80	100	9.
14.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	77	100	10.
15.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	76	100	11.
16.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	75	100	12.
17.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	75	100	
18.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации «Прозрение» АНО ЦР «Прозрение»	75	100	
19.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение ТРАООВИ "Союз Ветеранов Тамбовщины"	0	100	13.
20.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение Управление Федеральной Почтовой Связи Тамбовской области Акционерное Общество "Почта России"	0	100	

Итоговый рейтинг проверенных организаций по формам обслуживания

Стационарные организации социального обслуживания в сфере образования

[illegible]

4.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»	80	90	60	75	100	100	97	99	0	60	100	52	100	100	100	100	100	100	100	100	100	85	4.
5.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»	77	60	88	76	100	100	100	100	20	20	100	44	100	100	100	100	100	100	100	100	100	84	5.
6.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	79	90	100	91	100	100	100	100	0	60	10	27	100	100	100	100	100	100	100	100	100	84	6.
7.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого– педагогических услуг «Заворонский»	87	100	45	74	100	97	93	97	0	60	100	52	100	97	97	98	97	87	100	96	82	7.	

Некоммерческие организации и казенное муниципальное учреждение, религиозные организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг

		K1	S1	K2	S2	K3	S3	K4	S4	K5	S5	S J<O	K1	S1	K2	S2	K3	S3	K4	S4	K5	S5		
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Добрые руки"	78	100	88	89	80	100	100	94	0	60	88	50:	100	100	83	97	100	100	100	100	86	1	
2.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда» АНО "ЦСП «Надежда»	38	90	30	50	100	100	100	100	100	60	100	84	100	100	67	93	100	100	100	100	86		8
3.	Тамбовская региональная общественная организация «Центр поддержки гражданских и общественных инициатив» «Открытый мир» ТРОО ЦПГОИ «Открытый мир»	33	100	100	80	100	100	100	100	0	40	100	46	100	100	100	100	100	100	100	100	85		9
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	33	100	90	76	100	100	93	98	60	20	90	53	100	100	67	93	100	100	100	100	84		1
5.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления	85	90	82	85	100	100	70	91	60	80	30	51	83	100	70	87	100	100	100	100	83	2	

	дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова																							
6.	Тамбовское региональное отделение общественной организации «Всероссийское общество трезвости и здоровья»	45	60	77	62	100	86	93	92	20	40	100	52	100	100	73	95	100	100	100	100	80	3	
7.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Забота в каждый дом»	53	60	52	54	100	100	100	100	0	60	47	38	100	97	97	98	96	87	100	96	77	4	
8.	Автономная некоммерческая организация "Дом-пансионат для престарелых "Тихая Гавань"	13	40	40	32	100	100	100	100	40	20	100	50	100	100	100	100	100	100	100	100	76	5	
9.	Религиозная организация "Тамбовская Епархия Русской Православной Церкви" (Московский Патриархат)	10	60	73	50	100	100	70	91	20	20	67	34	100	100	97	99	100	100	100	100	75	6	
10.	Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	69	60	27	49	100	90	87	92	20	0	100	36	97	97	100	97	100	100	100	100	75		1
11.	Автономная некоммерческая организация	33	0	27	21	100	100	90	97	40	40	100	58	100	100	83	97	100	100	100	100	75		1

[illegible]

Итоговый рейтинг проверенных организаций по формам обслуживания

[illegible]

[illegible]

	жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»																						
9.	Автономная некоммерческая организация "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "ОПЕКА"	33	100	90	76	100	100	93	98	60	20	90	53	100	100	67	93	100	100	100	100	84	
10.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр психолого – педагогической реабилитации и коррекции»	79	90	100	91	100	100	100	100	0	60	10	27	100	100	100	100	100	100	100	100	84	
11.	Муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан города Тамбова	85	90	82	85	100	100	70	91	60	80	30	51	83	100	70	87	100	100	100	100	83	7.
12.	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение «Центр по оказанию психолого– педагогических услуг «Заворонежский»	87	100	45	74	100	97	93	97	0	60	100	52	100	97	97	98	97	87	100	96	82	8.
13.	Тамбовское региональное	45	60	77	62	100	86	93	92	20	40	100	52	100	100	73	95	100	100	100	100	80	9.

[illegible]

[illegible]