|  |  |
| --- | --- |
| Z:\ВШГУ\7 PR (сайт, фото, видео)\logo РАНХиГС.png | Западный филиал |

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор филиала

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Иванов

«7» сентября 2017 г.

**ОТЧЕТ**

**О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

По теме: «ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

В ЦЕЛЯХ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЙТИНГА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ,

ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»

Заместитель директора по научной работе и развитию

Доктор педагогических наук, профессор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Б. Кондаретенко

Директор РЦ ВШГУ

Западного филиала РАНХиГС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.С. Пехова

Руководитель темы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Карама

**СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ:**

Руководитель темы:

Заведующий кафедрой ГиМУиП

Западного филиала РАНХиГС

к.п.н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Карама

Исполнители темы:

Внешний эксперт РЦ ВШГУ

Западного филиала РАНХиГС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Ю. Федоров

Ведущий специалист РЦ ВШГУ

Западного филиала РАНХиГС

к.п.н. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Р. Маркулис

Ведущий специалист РЦ ВШГУ

Западного филиала РАНХиГС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Федоров

Ведущий специалист РЦ ВШГУ

Западного филиала РАНХиГС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.С. Иванова

## Оглавление

[Введение 4](#_Toc492989596)

[Результаты реализации 1-го организационного этапа: 5](#_Toc492989597)

[Определение типов и перечня учреждений 5](#_Toc492989598)

[Определение критериев и показателей независимой оценки 5](#_Toc492989599)

[Описание системы подсчета результатов 5](#_Toc492989600)

[Результаты реализации 2-го подготовительного этапа: 6](#_Toc492989601)

[Результаты реализации этапа сбора первичной информации: 7](#_Toc492989602)

[Дистанционный мониторинг качества деятельности организаций социального обслуживания: 8](#_Toc492989603)

[Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: 10](#_Toc492989604)

[Результаты реализации этапа анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания: 12](#_Toc492989605)

[Рейтинг учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества 12](#_Toc492989606)

[Замечания и предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания 17](#_Toc492989607)

[Приложения 21](#_Toc492989608)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. 21](#_Toc492989609)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень показателей, критериев, подкритериев, единицы измерения (характеристика) показателей, значение показателей в баллах 25](#_Toc492989610)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Форма дистанционного мониторинга качества деятельности организаций социального обслуживания 30](#_Toc492989611)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Протокол эксперта 31](#_Toc492989612)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Анкета клиента 33](#_Toc492989613)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Результаты дистанционного мониторинга. Рекомендации. 36](#_Toc492989614)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Результаты дистанционного мониторинга 42](#_Toc492989615)

## Введение

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями Приказа Минтруда России от 08.12.2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществляется последовательно в 4 этапа:

1. Организационный этап

Определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

2. Подготовительный этап

Осуществляется доработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

3.Этап сбора первичной информации

Проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

4.Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

## Результаты реализации 1-го организационного этапа:

### Определение типов и перечня учреждений

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг по формам социального обслуживания – стационарного, полустационарного, надомного (*см. Приложение 1).*

### Определение критериев и показателей независимой оценки

Методика разработана на основании: приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»; приказа Правительства Калининградской области от 18 апреля 2014 г N 157 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»

### Описание системы подсчета результатов

Проработана система подсчета интегральной оценки организации, на основании системы показателей и критериев, утвержденных приказом Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н (см. Приложение 2).

*Она разделена на две части:*

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

Для каждого учреждения подбирается система оценки по показателям/ критериям/ подкритериям (стационарная, полустационарна форма обслуживания). Подсчитывается суммарный вес подкритериев/ критериев/ показателей - максимально возможная оценка учреждения (Qmax).

Определяется инструментарий для сбора первичной информации согласно формам обслуживания организации.

Проводится сбор первичной информации.

1. Обработка данных:

1) Подсчитывается реальная оценка организации (Qreal) по критериям и подкритериям собрав информацию по соответствующим элементам инструмента. Обработка первичной информации проводится согласно *(см. Приложение 2)*

2) Далее производится пересчет полученной оценки в 10-бальную для составления рейтинга. Для получения 10-бальной оценки реальную оценку организации(Qreal) делим на максимально возможную(Qmax) и умножаем на 10.

## Результаты реализации 2-го подготовительного этапа:

На подготовительном этапе определены методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, структурированное интервью, анкетирование, и определено соответствие для каждого критерия и подкритерия *(см. Приложение 2).*

* Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации, через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте *(см. Приложение 3)*.
* Экспертная оценка – непосредственная (с выездом) оценка экспертом организации социального обслуживания – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды. Особенно важным это источник становиться в случае оценки организаций, клиентами которых являются недееспособные граждане либо малолетние дети, которые не могут в полной мере дать обратную связь через анкетирование (*см. Приложение 4*).
* Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания *(см. Приложение 5)*.
* Запросы в организации – с целью сбора информации о укомплектованности организации специалистами, непосредственно оказывающими помощь клиентам, доле сотрудников, прошедших повышение квалификации, количестве жалоб клиентов организации.

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д. Для проведения дистанционного мониторинга информации были привлечены студенты направления «Государственное и муниципальное управление» Западного филиала РАНХиГС.

## Результаты реализации этапа сбора первичной информации:

На этапе сбора первичной информации: проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг; проанализирована информация на официальных сайтах; рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения; составлены отчеты, по независимой оценке, качества работы учреждения.

### Дистанционный мониторинг качества деятельности организаций социального обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Организация** | **Максим.**  **кол-во**  11 баллов |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | **10,00** |
|  | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | **10,00** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | **9,90** |
|  | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | **8,90** |
|  | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | **8,90** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | **8,90** |
|  | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | **8,90** |
|  | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | **8,90** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | **8,90** |
|  | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | **8,60** |
|  | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | **8,50** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | **8,50** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | **8,40** |
|  | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | **8,30** |
|  | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | **8,20** |
|  | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **8,10** |
|  | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | **8,00** |
|  | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | **7,90** |
|  | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | **7,90** |
|  | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | **7,90** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | **7,90** |
|  | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,90** |
|  | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | **7,60** |
|  | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,50** |
|  | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | **7,40** |
|  | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | **7,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа » | **7,40** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | **7,10** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | **7,00** |
|  | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | **7,00** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | **6,90** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | **6,90** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | **6,90** |
|  | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | **6,70** |
|  | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | **6,60** |
|  | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **6,40** |
|  | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | **6,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | **6,40** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | **6,10** |
|  | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | **6,10** |
|  | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | **6,10** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | **6,00** |
|  | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | **5,90** |
|  | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | **5,90** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | **5,40** |
|  | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | **5,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | **5,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | **5,40** |
|  | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | **5,40** |
|  | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | **5,30** |
|  | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | **5,10** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | **4,90** |
|  | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | **4,10** |

В результате анализа полученных данных, мы выявили ряд достоинств сайтов таких организаций как ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок», ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат», ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда».

К таким достоинствам можно отнести:

1. Удобная навигация по сайту;
2. Наличие электронного варианта документов организаций;
3. Представлена полная информация о деятельности организации, видах предоставляемых услуг и условиях их получения;
4. Наличие новостного контента сайта;
5. Действующие формы обратной связи.

Наряду с достоинствами были выявлены следующие общие для организаций социального обслуживания прошедших оценку недостатки: неактуальная информация об организации, отсутствие новостного блока, отсутствие альтернативной версии сайта для слабовидящих.

Как общие рекомендации для существенного количества оцененных сайтов обозначим: обновить информацию об организации, настроить альтернативную версию сайта для людей с ограниченными возможностями зрения, добавить на сайт информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, добавить систему поиска информации на сайте, предоставить различные способы связи с организацией (телефон, e-mail, окно обратной связи).

Подробные рекомендации по усовершенствованию отдельных сайтов и полные результаты оценки вы можете увидеть в приложениях 7 и 6.

### Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

Результаты обращений в организации социального обслуживания по телефону и электронной почте неоднозначны. Качество ответа определялось вежливостью, объемом полученной информации и оперативностью ответа. По сравнению с прошлым годом можно заметить улучшение в обратной связи по эл.почте.

Из всех организаций по электронной почте не ответили только семь организаций. Стоить отметить качественный и быстрый ответ большинства организаций.

При оценке возможности взаимодействия с организацией социального обслуживания по телефону, большинство число организаций отвечали на второй раз. В двух организациях на звонки отвечали охранники, отвечали не корректно. Стоит отметить ответ ГБСУ КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» и «Надежда», сотрудник доступным языком объяснила все моменты, полностью проинформировала и проявила сочувствие.

Организациям необходимо более внимательно подходить к дистанционной коммуникации с получателями услуг. Уделяя внимание корректности и информативности ответов.

## Результаты реализации этапа анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

Результатом 4-го этапа стало составление рейтинга учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества, разработка предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания.

### Рейтинг учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества

| **№** | **Организация** | **Итоговая оценка**  (10-ти бальная шкала) |
| --- | --- | --- |
| **Учреждения, предоставляющие услуги в стационарной и полустационарной форме** | | |
|  | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | **9,44** |
|  | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | **9,32** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Колосок» | **9,12** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | **8,95** |
|  | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | **8,8** |
|  | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | **8,64** |
|  | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | **8,46** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | **8,44** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | **8,39** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | **8,35** |
|  | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | **8,26** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | **8,21** |
|  | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | **8,11** |
|  | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **8,1** |
|  | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | **8,09** |
|  | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | **8,05** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | **8,04** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | **8,04** |
|  | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | **8,01** |
|  | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | **7,92** |
|  | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | **7,82** |
|  | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | **7,58** |
|  | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | **7,54** |
|  | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | **7,5** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | **7,49** |
|  | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **7,45** |
|  | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | **7,42** |
|  | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | **7,38** |
|  | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | **7,09** |
|  | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | **6,82** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | **6,72** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | **6,45** |
|  | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | **6,19** |

| **№** | **Организация** | **Итоговая оценка**  (10-ти бальная шкала) |
| --- | --- | --- |
| **Учреждения, предоставляющие услуги в надомной и полустационарной форме** | | |
|  | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | **8,82** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | **8,7** |
|  | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | **8,56** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | **8,31** |
|  | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | **8,27** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | **8,22** |
|  | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | **8,08** |
|  | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | **7,99** |
|  | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,95** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | **7,88** |
|  | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | **7,87** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа » | **7,72** |
|  | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,65** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | **7,57** |
|  | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,19** |
|  | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | **7,16** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | **7,11** |
|  | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | **6,73** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | **6,62** |
|  | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения» | **6,6** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | **6,54** |
|  | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | **6,38** |

Результаты проведения независимой оценки показали общий высокий уровень организаций сферы социального обслуживания. Особенно стоит выделить интернаты, где предполагается стационарное размещение получателей услуг. Во всех проверенных учреждениях заметна хорошая командная слаженность и общий позитивный фон, как среди сотрудников, так и среди клиентов. За год после прошлой оценки руководством была исправлена большая часть замечаний.

Отдельно важно отметить работу комплексных центров. Это организации с индивидуальным почерком. Структура деятельности связана напрямую с энтузиазмом и интересами команды центра и прежде всего руководителя. На эффективность деятельности многих центров влияет качество их контакта с руководством муниципалитетов и умением (возможностью) выстроить работу с Попечительским советом, начиная с формирования его состава.

Многие руководители комплексных центров заинтересованы в мероприятиях по обучению и обмену опытом, прежде всего это касается тем связанных с выполнением требований различных инстанций. Разные руководители по-разному решают задачи, стоящие перед центрами и регулярные тематические встречи, могли бы способствовать росту качества и объема услуг на местах.

Комплексные центры часто размещены в помещениях муниципалитетов, не имеющих потенциала для полного оборудования согласно требованиям доступной среды. Разбитый асфальт, крутые лестницы, темные ступенчатые коридоры, необорудованные и плохо доступные туалеты. Это недостатки, которые руководители центров исправить не могут.

Стоит уделить внимание и мероприятиям по профилактике профессионального выгорания для социальных работников организаций. Отдельные руководители уделяют этому специальное внимание, решая задачу своими силами, но далеко не у всех руководителей есть специальное психологическое образование или психолог в штате. Высокая эмоциональная нагрузка может быть компенсирована профессиональным участием психолога. Необходимо проработать проблему выгорания персонала организаций, разработав специальные профилактические программы.

Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания. Среди общих недочетов стоит отметить:

* недостаточная полнота информации и удобство пользования сайтами организаций социального обслуживания;
* наличие и удобство альтернативной версии сайтов для слабовидящих;
* недостаток внешней навигации для удобства нахождения организации в городе;
* недостаточность информации или наоборот перегруженность (информации много, но сориентироваться в ней сложно), информационных стендов в учреждениях.

### Замечания и предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания

| **№** | **Наименование учреждения** | **Рекомендации**  **\***(замечания и предложения по усовершенствованию работы сайта организации см. в приложении 6) |
| --- | --- | --- |
| 1. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Колосок» | - Обновить разметку на лестницах для слабовидящих - Отметить низкие проходы, где возможно травмировать голову |
| 2. | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | - Выделить место для встречи проживающих с родственниками |
| 3. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Росток» | - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
| 4. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | - Только рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
| 5. | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | - Необходимо обустроить парковку для инвалидов - решить вопрос с прилегающей территорией (по кадастровому плану оформлена как городская улица) |
| 6. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | - Установить на воротах табличку с названием организации и навигацией по территории центра |
| 7. | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | - Добавить название организации на указатель на воротах (со стороны Иванникова)  - Устранить порог на въезде (проблема собственника)  - Добавить разметку для слабовидящих на ступени и входные двери |
| 8. | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | - Добавить навигацию на ограждение (на углах, удаленных от центрального входа) |
| 9. | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | - Разместить на более видном месте информацию о книге жалоб - Необходим капитальный ремонт фасадов |
| 10. | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | - Привести в порядок тротуары  *Далее по отделению в Советске:*  - Обеспечить более организованную обратную связь с клиентами посредством Книги отзывов  - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников  - Дооборудовать кабинет психолога |
| 11. | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | - Обеспечить доступную среду (в некоторых отделениях невозможно в имеющихся помещениях) |
| 12. | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
| 13. | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | - Кнопка на калитке находиться высоко для человека на коляске - Больше наглядной информации на стендах (особенно по маршрутизации предоставления бесплатных услуг) |
| 14 | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников  - Необходимо обустройство подъезда к учреждению |
| 15. | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | - Создать разметку на лестницах для слабовидящих  - В летнее время не видно бегущей строки, скрыта деревом |
| 16. | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | - Разместить информацию о порядке использования книги обращений  - Не хватает парковки для инвалидов |
| 17. | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | - Только рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
| 18. | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | - Маркировать низкие выступы на лестницах для предупреждения травм головы  - Разместить информацию о порядке использования книги обращений |
| 19. | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | - Восстановить стенд для сотрудников  - Не обеспечена доступная среда |
| 20. | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | - Нет инф. буклета  - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений  - Обновить знак на стоянке для инвалидов |
| 21 | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | - Разместить информацию о порядке использования книги жалоб |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений  - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
|  | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | - Рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
|  | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | - Рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
|  | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | - Нет маркированной парковки для инвалидов  - Нет информации о порядке использования книги отзывов  - Нет информационного буклета  - Обновить табличку на входе в медпункт |
|  | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | - Места для персонала не оборудованы мягкой мебелью  - Обеспечить более организованную обратную связь с клиентами посредством Книги отзывов и сайта  - Приобрести более удобную мебель в комнатах отдыха клиентов  - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | - Делиться опытом. Центр в отличном состоянии |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | - Создать разметку на лестницах для слабовидящих  - Оборудовать раковину на третьем этаже |
|  | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | Маркировать лентой верх дверного проема опасного входа |
|  | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | - Плохо видна табличка с названием на входе в центр  - Нет книги отзывов и информации о порядке ее использования  - Нет кнопки вызова специалиста  - В центре дополнительных услуг повесить предупреждение о крутых ступеньках за входной дверью |
|  | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | - Сложный рельеф от дороги до входа в здание для колясочников  - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений  - Установить крышку на унитазе  - Завершить работы по формированию доступной среды |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | - Оборудовать туалет по требованиям доступной среды |
|  | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | - Нет информации о порядке использования книги отзывов  - Не хватает табличек на дверях центра |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | - Создать разметку на ступеньках на входе и в коридоре для слабовидящих |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | - Затруднена навигация, трудно найти кабинет временная табличка малозаметна |
|  | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | - Сделать маркировку парковки для инвалидов |
|  | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений  - Изготовить буклет  - Не хватает табличек на дверях кабинетов  - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | - Расширить формы работы с клиентами (полустационарная, клубная работа)  - Структурировать информацию размещенную на стендах  - Помещение не предусмотрено для обустройства доступной среды |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | - Обустроить вход - калитку (не пройдет не только колясочник, но и просто человек у которого недостаточно сил чтобы передвинуть калитку)  - Устранить пороги (калитка, входная дверь)  - Разместить жалобную книгу на стенде (либо информацию о том где ее можно найти)  - Добавить указатель на заборе о том, что здесь размещается организация |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | - Обустроить парковку для инвалидов  - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений  - Создать разметку на лестницах для слабовидящих |
|  | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | Помещение на 2м этаже, лестница с крутым поворотом не приспособлена для ступенькохода |
|  | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | - Только рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
|  | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | - Затруднена ориентация на втором этаже между кабинетами центра (при наличии удобной таблички на входе)  - Помещение не приспособлено для обустройства доступной среды (невозможно обустроить пандус, нет туалета для инвалидов)  - Только рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | - Разместить информацию о порядке использования книги обращений |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | - Создать разметку на лестнице в подвале для слабовидящих  - Маркировать травмопасные места  - Сделать стенд для сотрудников |
|  | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | - Рекомендации и замечания по сайту в приложении 6 |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | - Нет режима работы на входе, не указана организационно-правовая форма  - Затруднена навигация по зданию  - Разместить на стенде информацию о порядке использования книги обращений |
|  | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | - Доработать сайт с позиции клиентского подхода  - дооборудовать компьютерный класс  - Рассмотреть вопрос о комплексном подходе к профилактике профессионального выгорания сотрудников |
|  | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | - Нет условий для обустройства доступной среды на втором этаже |
|  | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | - Санузел не оборудован для использования колясочниками  - Установить крышку на унитазе  -Не оборудован рукомойник |

## Приложения

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень учреждений социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

| №  п/п | Наименование организации | Юридический адрес | Формы социального обслуживания |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | 238420, Калининградская область, г. Багратионовск, ул Калининградская, д.55 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 238430, Калининградская область, Багратионовский район, п. Долгоруково, ул. Молодежная, д. 23 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 238051, Российская Федерация, Калининградская обл., г. Гусев, ул. Зои Космодемьянской, д.21 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | 238326, РФ, Калининградская область, Зеленоградский район, г. Зеленоградск, ул. Октябрьская, д.7 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Комсомольская, 89-91, 91 а, б, в | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание; социальное обслуживание на дому |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Камская, д. 2-2а | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д.3 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 236006, Калининградская область, г. Калининград, ул. Красноярская, дом 5 | Полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 236008, г. Калининград, ул. Тургенева, д.53 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | Отделение №1 - Дом ночного пребывания: г. Калининград, ул. 2-я Алтайская, д.1. Отделение №2 - Социальная гостиница: г. Калининград, ул. Ялтинская, д. 67. Отделение №3 - Отделение социальной адаптации для лиц без определённого места жительства: г. Советск, ул. Луначарского, д.22 «А» | Полустационарное социальное обслуживание |
|  | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 236022 г. Калининград, ул. Коммунальная, д. 6 (отделения по области) | Полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 238743, Калининградская обл., Краснознаменский р-н, пос. Добровольск, ул. Советская, д. 6 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | 238460, Калининградская область, Багратионовский район, город Ладушкин, улица Победы, д.3 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 238710, РФ, Калининградская область, г. Неман, ул. Победы, д.4в | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 238123, Калининградская область, Озёрский р-н, пос. Рязанское, ул. Центральная, д. 10 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | 238134, Калининградская область, Озерский район, пос. Олехово, ул. Суворова, д. 2 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 238590, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Советская, д. 23 «А». | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | 238590, РФ, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Гагарина, д.14 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 238630, Калининградская область, г. Полесск, ул. Театральная, д. 21 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 238641,Калининградская область, Полесский район, пос. Февральское, ул. Советская 4«А» | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 238414, Калининградская область, Правдинский район, пос. Крылово, ул. Центральная, д.63 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 238400, Калининградская область, г. Правдинск, ул. Кутузова, 13 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | 238417, Калининградская область, Правдинский район, п. Ново-Бобруйск, ул. Фрунзенская, д. 26 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 238561, Калининградская область, г. Светлогорск, п. Отрадное, ул. Фрунзе, д. 6 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 238620, Калининградская область, Славский район, пос. Большаково, ул. Черняховского, д. 2 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 238604, Калининградская обл., Славский р-н, пос. Громово, ул. Зеленая, д.76 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | 238750, Калининградская область, город Советск, ул. Кировоградская, д. 6 | Полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 238751, Калининградская область, город Советск, ул. Чапаева, д. 20 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | 238750, Калининградская область, г. Советск, ул. Кутузова, д.6а | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 238755, Калининградская область, г. Советск, ул. Тургенева, д.3 | Полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | 238177, Калининградская область, Черняховский район, посёлок Междуречье, ул. Театральная, д. 2 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 238150, Калининградская область г. Черняховск, ул. Калининградская, д. 9 | Стационарное социальное обслуживание; полустационарное социальное обслуживание |
|  | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 238042, РФ, Калининградская область, Гусевский район, пос. Фурманово, ул. Центральная, дом 31 | Стационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 238460, Калининградская обл., г. Багратионовск, ул. Пограничная, дом 43 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | 238210, Калининградская область, г. Гвардейск, ул. Ленина, д. 3 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | 238520, РФ, Калининградская область, город Балтийск, улица Егорова, дом 1 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | 238300, Калининградская область, г. Гурьевск, ул. Ленина, д. 5 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | 238051, Калининградская область, г. Гусев, ул. Проспект Ленина, д. 50, социально-реабилитационное отделение – г. Гусев, | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | 238530, Калининградская область, г. Зеленоградск, Курортный проспект, д. 20 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | 236010, г. Калининград, ул. Ольштынская, д. 18 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 238730, Калининградская область,г. Краснознаменск, ул. Советская, д. 26 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 238460, Калининградская область, г. Ладушкин, ул. Первомайская, д. 2 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 238450, Калининградская область, г. Мамоново, ул. Шоссейная, д. 1 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 238710, Калининградская область, г. Неман, ул. Красноармейская, д. 13 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 238010, Калининградская область, г. Нестеров, ул. Черняховского, д. 14 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 238120, Калининградская область, г. Озерск, площадь Победы, д. 5 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 238590, Калининградская область, г. Пионерский, ул. Рензаева, д. 32 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 238630, Калининградская область, г. Полесск, ул. Калининградская, д. 8 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа » | 238400, Калининградская область, г. Правдинск, пл. Кутузова, д.17 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 238560, Калининградская область, г. Светлогорск, ул. Пригородная, д. 38 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 238340, Калининградская область, г. Светлый, ул. Молодёжная, д. 12 | Социальное обслуживание на дому |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 238500, Калининградская область, г. Славск, ул. Советская, д. 85 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 238750, Калининградская область, г. Советск, ул. Ленина, д. 16 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 238151, Калининградская область, г. Черняховск, ул. Дачная, д. 7 | Социальное обслуживание на дому; полустационарное социальное обслуживание |
|  | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 238580, Калининградская область, п. Янтарный, ул. Советская, д. 35 | Социальное обслуживание на дому |

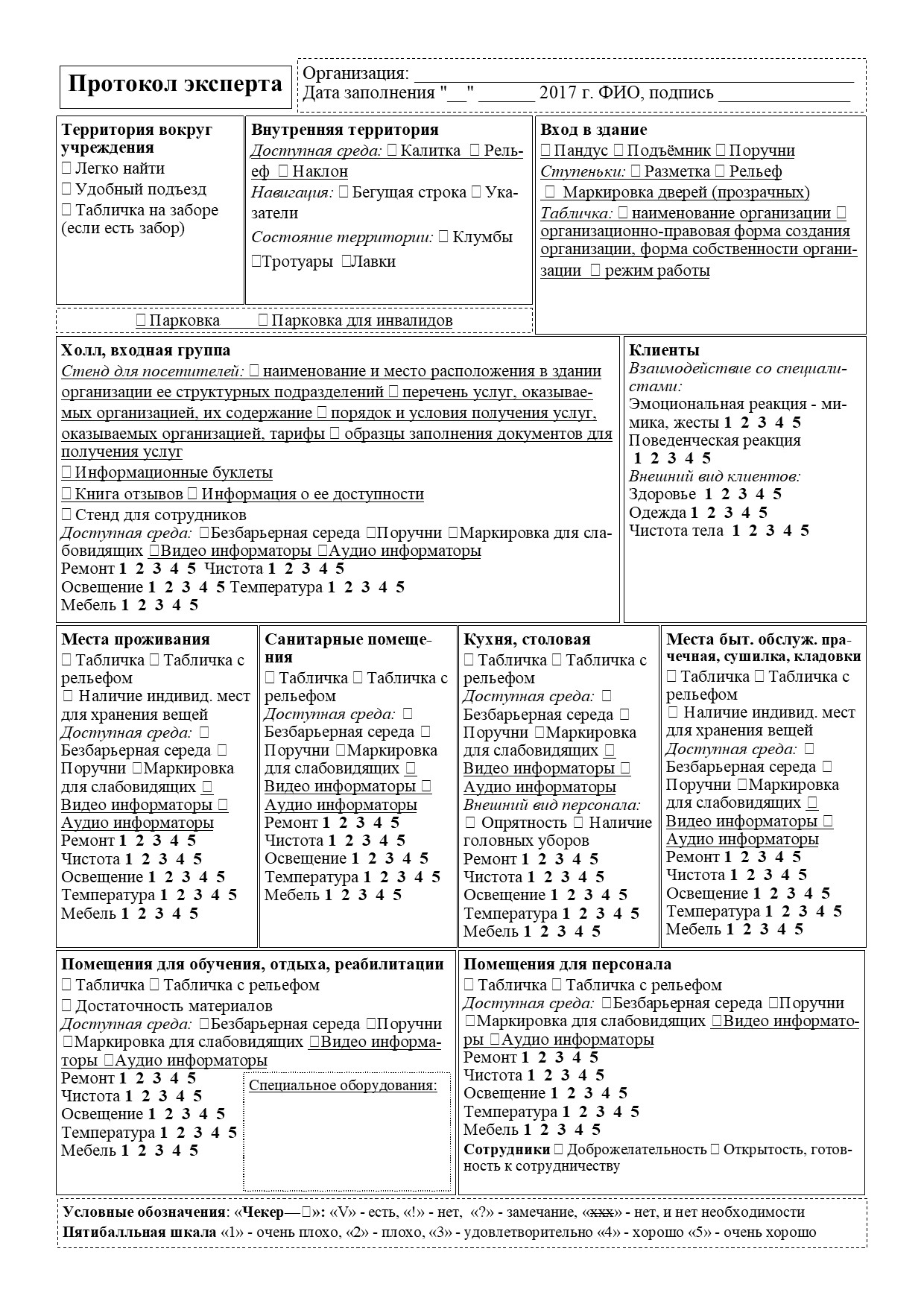
### ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень показателей, критериев, подкритериев, единицы измерения (характеристика) показателей, значение показателей в баллах

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Единица измерения (характеристика) показателя** | **Значение показателя в баллах** |  |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3) | - |
| *1.1.* | *"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"* | *баллы* | *от 0 до 1* | *Дистанционный мониторинг* |
| *1.2.* | *соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"* | *менее чем на 10%/от 10 до 30%/от 30 до 60%/от 60 до 90%/от 90 до 100%* | *0/0,3/0,6/0,9/1* | *Дистанционный мониторинг* |
| *1.3.* | *наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах* | *да/нет* | *1/0* | *Экспертная оценка* |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | *Дистанционный мониторинг* |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2) |  |
| *3.1.* | *телефон* | *да/нет* | *1/0* | *Дистанционный мониторинг* |
| *3.2.* | *электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"* | *да/нет* | *1/0* | *Дистанционный мониторинг* |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2) | - |
| *4.1.* | *доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков* | *%* | *от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100* | *Дистанционный мониторинг* |
| *4.2.* | *доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений* | *%* | *от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100* | *Дистанционный мониторинг* |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3) | - |
| *5.1.* | *лично в организацию социального обслуживания* | *возможность имеется/ отсутствует* | *1/0* | *Экспертная оценка* |
| *5.2.* | *в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"* | *возможность имеется/ отсутствует* | *1/0* | *Дистанционный мониторинг* |
| *5.3.* | *по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания* | *возможность имеется/ отсутствует* | *1/0* | *Дистанционный мониторинг* |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | - |
| *6.1.* | *в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания* | *отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме* | *0/0,5/1* | *Экспертная оценка* |
| *6.2.* | *на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"* | *отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме* | *0/0,5/1* | *Дистанционный мониторинг* |
| *6.3.* | *на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"* | *отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме* | *0/0,5/1* | *Дистанционный мониторинг* |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |  | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4) | *Экспертная оценка* |
| *1.1.* | *оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)* | *оборудована/ частично оборудована/не оборудована* | *1/0,5/0* | *Экспертная оценка* |
| *1.2.* | *оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения* | *доступны/частично доступны/не доступны* | *1/0,5/0* | *Экспертная оценка* |
| *1.3.* | *наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения* | *доступно/частично доступно/не доступно* | *1/0,5/0* | *Экспертная оценка* |
| *1.4.* | *наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения* | *(есть/нет)* | *1/0* | *Экспертная оценка* |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | *Экспертная оценка* |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Запрос в организации |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
|  | III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более 30 минут/от 15 до 30 минут/менее 15 минут | 0/0.5/1 | *Анкетирование* |
|  | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Запрос в организации |
|  | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах | *Анкетирование* |
| *2.1.* | *жилым помещением* | *%* | *от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100* | *Анкетирование* |
| *2.2.* | *наличием оборудования для предоставления социальных услуг* | *%* |
| *2.3.* | *питанием* | *%* |
| *2.4.* | *мебелью, мягким инвентарем* | *%* |
| *2.5.* | *предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг* | *%* |
| *2.6.* | *хранением личных вещей* | *%* |
| *2.7.* | *оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением* | *%* |
| *2.8.* | *санитарным содержанием санитарно-технического оборудования* | *%* |
| *2.9.* | *порядком оплаты социальных услуг* | *%* |
| *2.10.* | *конфиденциальностью предоставления социальных услуг* | *%* |
| *2.11.* | *графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания* | *%* |
| *2.12.* | *периодичностью прихода социальных работников на дом* | *%* |
| *2.13.* | *оперативностью решения вопросов* | *%* |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб/менее 5 жалоб/жалоб не зарегистрировано | 0/0,5/1 | Запрос в организации |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | *Анкетирование* |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Форма дистанционного мониторинга качества деятельности организаций социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Организация** |  | | |
| ***Ссылка на сайт*** |  | | |
| ***Рекомендации*** |  | | |
| ***Показатель/ критерий/ подкритерий*** | ***Диапазон и формат значений*** | ***Максимальный балл*** | ***Реальный балл*** |
| **1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | **формула** | **2** |  |
| **1.1. показатель рейтинга (www.bus.gov.ru)** | **от 0 до 1** | **1** |  |
| **1.2. Соответствие части 3 статьи 13 ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах соц. обслуживания граждан в РФ»** | **Все "нет" = 0 / 1 "да" = 0.3 / 2 "да"0.6 / 3 "да"0.9 / 4 "да" = 1)** | **1** |  |
| а) Дата гос. регистрации, учредитель(и), место нахождения, филиалы (если есть), режим, график работы | да/нет | да |  |
| б) Структура и органы управления организации социального обслуживания | да/нет | да |  |
| в) Виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги | да/нет | да |  |
| г) Количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания | да/нет | да |  |
| **2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | **да -1, нет -0** | **1** |  |
| **3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг** | **формула** | **2** |  |
| 3.1 Телефон | да -1, нет -0 | 1 |  |
| 3.2 Эл. Почта | да -1, нет -0 | 1 |  |
| **4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | **формула** | **2** |  |
| 4.1 Обращение по телефону. Корректный, полный, вежливый ответ - 1 балла. Недостаток информации / корректности - 0,5 балл. Не корректный, не информативный ответ, нет ответа - 0 баллов. | от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00) | 1 |  |
| 4.2 Обращение по эл. почте. Ответ в течение суток, полный, понятый, корректный – 1 балла. Ответ в течение 3-х дней/не достаточно полный, корректный – 0,5 балла. Ожидание ответа более 3-х дней - 0 баллов. | от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00) | 1 |  |
| **5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг** | **формула** | **2** |  |
| 5.2 в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | есть -1, нет -0 | 1 |  |
| 5.3 по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | есть -1, нет -0 | 1 |  |
| **6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | **формула** | **2** |  |
| 6.2 на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | есть -1, частично - 0,5, нет -0 | 1 |  |
| 6.3 на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | есть -1, частично - 0,5, нет -0 | 1 |  |
|  | **Итого:** | **11,00** |  |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Протокол эксперта



|  |  |
| --- | --- |
| **№5** Калининград  **ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»**  236023, Калининградская область, город Калининград, ул. Комсомольская, 89-91, 91 а, б, в  *Директор - Проневич Наталья Алексеевна; тел.: 21-78-94 Стационар; полустационар; на дому*  Стационарная: медицинская реабилитация ветеранов войн в условиях дневного стационара  Полустационарная: медицинская реабилитация ветеранов войн в условиях круглосуточного стационара | **Сферы оценки:**  #Сайт  #Территория вокруг учреждения  #Внутренняя территория  #Вход в здание  #Холл, входная группа #Места проживания  #Санитарные помещения #Кухня, столовая  #Места быт. обслуживания (прачечная, сушилка, кладовая)  #Помещения, для обучения, отдыха, реабилитации  #Клиенты  #Персонал #Обучение персонала #Профилактика выгорания #Помещения для персонала #Другое |
| Рекомендации: | 1.3. Наличие информации о организации на информационных стендах, размещение ее в брошюрах 1/0  5.1. Наличие книги отзывов / жалоб 1/0  6.1. Информ о порядке подачи жалобы 1/0  1.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг 1/0.5/0  1.2. Оборудование входных зон для маломобильных групп населения 1/0.5/0  1.3. Сан-гигиен помещение для ОВЗ 1/0,5/0  1.4. Видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения 1/0  3. Наличие оборудованных помещений, приспособленных для услуг, предоставляемых в данной организации 1/0 |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Анкета клиента

Организация: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **АНКЕТА №\_\_**

**для клиента (опекуна, родителя клиента) организации социального обслуживания**

Дата заполнения "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Анкетирование анонимно. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении? |
| Полностью удовлетворен |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет |
| Совсем не удовлетворен |
| Затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан? |
| Определённо да |
| Скорее да, чем нет |
| Скорее нет, чем да |
| Определённо нет |
| Затрудняюсь ответить |
| 3 | Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой она расположена? |
| На высоком уровне |
| На среднем уровне |
| На низком уровне |
| Затрудняюсь ответить |
| 4 | Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? |
| Полностью удовлетворен |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет |
| Совсем не удовлетворен |
| Затрудняюсь ответить |
| 5 | Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? |
| Да |
| Скорее да |
| Скорее нет |
| Нет |
| Затрудняюсь ответить |
| 6 | Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг |
| Да, всегда |
| Да, такое было несколько раз |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время |
| Затрудняюсь ответить |
| 7 | Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? |
| 7.1 | Порядок оплаты социальных услуг\* |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.2 | Оперативность решения вопросов |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.3 | Состояние помещения |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.4 | Наличие оборудования для предоставления социальных услуг |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.5 | Чистотой и состоянием санитарно-гигиенических помещений |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.6 | Предоставление социально-бытовых услуг |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.7 | Графиком работы организации |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 7.8 | Конфиденциальностью предоставления услуг |
| Да |
| Нет |
| Не могу оценить |
| 8 | Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)? |
| Да |
| Скорее да |
| Скорее нет |
| Нет |
| Затрудняюсь ответить |
| 9 | Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации? |
| Определённо да |
| Скорее да, чем нет |
| Скорее нет, чем да |
| Определённо нет |
| Затрудняюсь ответить |
| 10 | Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? |
| Определённо да |
| Скорее да, чем нет |
| Скорее нет, чем да |
| Определённо нет |
| Затрудняюсь ответить |
| 11 | По вашему мнению, какие наиболее существенные недостатки в работе данного учреждения социального обслуживания необходимо устранить? |
| Недостатков нет |
| Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на официальном сайте в сети «Интернет» |
| Трудно получить (найти) необходимую информацию (о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, брошюрах, буклетах |
| Трудно получить необходимую информацию по телефону (трудно дозвониться, сотрудник не всегда может предоставить необходимую информацию, переадресовывают/переключают на других сотрудников и пр.) |
| Отсутствие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (по горячей линии, лично в организации, на официальном сайте организации) |
| Отсутствие реакции (формальное отношение) к жалобам/обращениям получателей социальных услуг |
| Долгое время ожидания в очереди на прием к специалисту при личном обращении в организацию для получения разъяснений и пр |
| Неблагоустроенная территория и/ или неудовлетворительное состояние помещения организации |
| Некомфортные условия пребывания в организации |
| Неукомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг |
| Недоброжелательное, невежливое и/или невнимательное отношение персонала (социальных работников) |
| Неудовлетворительное питание |
| Неудовлетворительная организация досуга во время пребывания в учреждении |
| Отсутствие оперативного реагирования на вопросы, просьбы получателей социальных услуг |
| Не созданы или частично созданы условия для инвалидов всех категорий и маломобильных групп граждан |
| Другое |
| 12 | Напишите, чем именно Вы остались довольны или недовольны при обращении в данную организацию? |
| 12.1 | Чем Вы остались довольны? (указать 3 наиболее часто встречающихся ответа) |
|  |  |
| 12.2 | Чем Вы остались недовольны? (указать 3 наиболее часто встречающихся ответа) |
|  |  |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Результаты дистанционного мониторинга. Рекомендации.

| **№-** | **Организация** | ***Комментарии по сайту (навигация, "читабельность", удобство воспириятия и д.р.*** |
| --- | --- | --- |
| 1. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | (5.2) Кнопка Форма обратной связи располоожена неудобно для восприятия (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 2. | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | (2) Кнопка перехода к версии для слабовидящих плохо видна, сделать контрастной (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 3. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | Сайт заблокирован (Истёк срок регистрации домена), только страница на сайте министерства |
| 4. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | (2) Выделить кнопку перехода на версию сайта для слабовидящих,  (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 5. | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 6. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | (2) Кнопка перехода к версии для слабовидящих плохо видна, сделать контрастной (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  ((5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 7. | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | (1.2.а) Сложно найти режим работы, перенести информацию в раздел "контакты" или на главную страницу (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 8. | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.2) Сделать путь к форме обратной связи более понятным (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 9. | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | (5.2) Сложно найти форму для обратной связи (находится в разделах "О приюте", Оценка качества работы ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде») |
| 10 | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 5.2 добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг 5.3 добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО -6.2 добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 11. | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 12. | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению (3.2) Добавить e-mail организации в блок "Контакты" (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 13. | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | (3.2) Добавить режим работы организации в блок "Контакты" (есть график работы специалистов в блоке "Наши услуги") - в блоке "Информация" заголовок "- для поступления инвалида в центр" некорреткная формулировка, "Оплата производится в размере 75% среднедушевого дохода на члена семьи" - непонятная формулировка (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 14. | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | Сайт учреждения не заполнен |
| 15. | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | - не заполнены созданные на сайте блоки 1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 16. | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 17. | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | Сайт заблокирован |
| 18. | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | (2) Выделить кнопку перехода на версию для слабовидящих,перенести выше (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 19. | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, месте нахождения, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  ((3.2) Добавить блок "Контакты"(5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 20. | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | 1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, месте нахождения, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы" |
| 21. | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | Сайт учереждения не заполнен, перенести информацию со страницы министерства (5.2, 6.2) Выделить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг, дать информацию о порядке подачи рассмотрения обращений |
| 22. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 23. | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг(на сайте, а не социальная сеть) (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 24. | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | Продублировать форму обратной связи на главной странице(сейчас размещена в "контактах") (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, месте нахождения, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 25. | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 26. | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, месте нахождения, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 27. | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 28. | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Добавить график работы и e-mail на главную страницу (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 29. | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, графике работы 1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 30. | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | Вынести информацию о видах предоставляемых социального обслуживания услуг, порядоке и условиях их предоставления, тарифы в отдельный блок, тяжело найти среди документов (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  ((5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 31. | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | Добавить e-mail в контакты (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 32. | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, режиме, графике работы (1.2.в) Указать тарифы на социальные услуги (5.2) Оформить отдельным блоком электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 33. | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 34. | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | Сайта у организации нет, анализировалась страница на сайте министерства |
| 35. | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | (1.2.а) Дать информацию о дате гос. регистрации, учредителях, режим работы (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 36. | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | Исправить ссылку на сайт со страницы организации на сайте министерства. (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 37. | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | Сайта у организации нет, анализировалась страница организации на сайте администрации муниципалитета Версия сайта для слабовидящих не работает |
| 38. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | Сайта у организации нет, анализировалась страница организации на сайте администрации муниципалитета (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (3.2) Добавить e-mail организации в блок "Контакты" (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | Раздел услуги не заполнен, вся информация размещена в разделе документы, что затрудняет поиск (1.2.в) Указать виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги в разделе услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 40. | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | Выделить кнопку перехода на версию сайта для слабовидящих, график работы  (3.2) Добавить e-mail организации в блок "Контакты" (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 41. | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | Выделить кнопку перехода на версию сайта для слабовидящих (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.2) Добавить кнопку обратной связи, форма расположена очень низко, сложно найти (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 42. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | Сайта у организации нет, анализировалась страница на сайте министерства (1.2.а) Дать информацию режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания ((2) Добавить альтернативную версию страницы для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 43. | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО |
| 44. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | Сайта у организации нет, анализировалась страница на сайте министерства (1.2.а) Дать информацию учредителях, месте нахождения, филиалах (если есть), режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (2) Добавить альтернативную версию страницы для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 45. | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | Выделить кнопку перехода к версии для слабовидящих (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 46. | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 47. | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | Исправить ссылку на сайт организации на сайте министерства (не рабочая) (3.2) Добавить e-mail организации в блок "Контакты"и на главную страницу (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО на главную страницу (сейчас в разделе Контакты) |
| 48. | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | Сайта у организации нет (указан адрес почты), анализировалась страница организации на сайте администрации муниципалитета (1.2.а) Дать информацию режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания ((2) Добавить альтернативную версию страницы для инвалидов по зрению  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 49. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа » | Главная страница неудачно скомпанована, картинка занимает центральное место и слишком большая (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  1.2.в) Указать тарифы на социальные услуги (5.2) Добавить кнопку обратной связи, форма расположена очень низко, сложно найти (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 50. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | Исправить ссылку на сайт организации на сайте министерства (указана почта) Добавить адрес и телефон на главную страницу (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить кнопку обратной связи, электронная форма расположенна в Контактах, не выделенна (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 51. | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | Добавить график работы на главную страницу и в Контакты (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (2) Доработать альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 52. | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | (1.2.в) Указать тарифы на социальные услуги (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 53. | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | Сайта у организации нет , анализировалась страница на сайте министерства (ссылка не рабочая) (1.2.а) Дать информацию режиме, графике работы (1.2.б) Дать информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания (2) Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 54. | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | Внести адрес почты учереждения на страницы организации на сайте министерства Выделить кнопку перехода к версии сайта для слабовидящих Рассмотреть возможность переиновать кнолпку доступа к форме обратной связи(сейчас Гостевая книга) (1.2.г) Указать количество свободных мест для приема получателей социальных услуг  (5.2) Добавить электронную форму направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |
| 55. | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | - Удобно расположены (и что важно закрепленны на экране) контактный телефон и график работы, возможно было-бы удобно закрепить там же адрес учреждения - Сделать кнопку "Версия для слабовидящих" конртастной. - Нет простой и понятной информации для клиента (В каком случае я имею право получать помощь бесплатно? Что мне нужно сделать что-бы ее получить? Какие услуги я могу получить бесплатно? Какие доп. палатные услуги я могу получить и сколько они будут стоить?) (3.2) Добавить e-mail организации в блок "Контакты"  5.3) Добавить телефон горячей линии министерства соц.политики КО  (6.2) Добавить информацию о порядке подачи жалобы |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 7. Результаты дистанционного мониторинга

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Организация** | **1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | **1.1. показатель рейтинга (www.bus.gov.ru)** | **1.2. Соответствие части 3 статьи 13 ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»** | а) Дата гос. регистрации, учредитель(и), место нахождения, филиалы (если есть), режим, график работы | б) Структура и органы управления организации социального обслуживания | в) Виды предоставляемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления, тарифы на социальные услуги | г) Количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания | **2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | **3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг** | 3.1 Телефон | 3.2 Эл. Почта | **4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | 4.1 Обращение по телефону. 3 звонка, Корректный, полный, вежливый ответ - 1 балла. Недостаток информации / корректности - 0,5 балл. Непредоставление информации - 0 баллов. | 4.2 Обращение по эл. почте. Ответ в течение суток, полный, понятый, коректный - 1 балл. Ответ в течение 3-х дней/не достаточно полный, корректный - 0,5 баллов. Ожидание ответа более 3-х дней - 0 баллов. | **5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг** | 5.2 в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 5.3 по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | **6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | 6.2 на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | 6.3 на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | **Итого:** |
| **.** | ***Диапазон и формат значений*** | **формула** | **от 0 до 1** | **Все "нет" = 0 / 1 "да" = 0.3 / 2 "да"0.6 / 3 "да"0.9 / 4 "да" = 1)** | да/нет | да/нет | да/нет | да/нет | **да -1, нет -0** | **формула** | да -1, нет -0 | да -1, нет -0 | **формула** | от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00) | от 0 до 1 (среднее значение в формате 0.00) | **формула** | есть -1, нет -0 | есть -1, нет -0 | **формула** | есть -1, частично - 0,5, нет -0 | есть -1, частично - 0,5, нет -0 | **.** |
| **.** | ***Максимальные баллы*** | **2** | **1** | **1** | да | да | да | да | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **11,00** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **10,00** |
|  | ГБСУСО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1,5** | 0,5 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,10** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **1** | 0 | 1 | **1** | 0 | 1 | **7,00** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наш дом» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,10** |
|  | ГБСОУ КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0** | 0 | 0 | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **7,90** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **9,90** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **8,40** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0,5 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,90** |
|  | ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1,5** | 1 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,50** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,40** |
|  | ОГУСО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,40** |
|  | ГБСУСО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0,5 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,10** |
|  | ГБСУСО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0** | 0 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО «Геронтопсихиатрический центр» | **1,3** | **1** | **0,3** | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **5,30** |
|  | ГБУСО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | **1,3** | **1** | **0,3** | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,30** |
|  | ГБУСО КО «Социально-реабилитационный центр для инвалидов «Радуга» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,90** |
|  | ГАУ КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **0** | **1** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **4,10** |
|  | ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **1** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **7,40** |
|  | ГБСУСО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | **1** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,60** |
|  | ГБСУ СО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,60** |
|  | ГБСУСО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **1** | **1** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,90** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | **1** | **0,1** | **0,9** | 1 | 1 | 0 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,00** |
|  | ГБУСО КО «Центр социальной реабилитации для наркозависимых граждан «Большая поляна» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0,5 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,10** |
|  | ГБСУСО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 0 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,90** |
|  | ГБСУСО КО «Громовский психоневрологический интернат» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО ПОО «Советский техникум-интернат» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **10,00** |
|  | ГБСУСО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0,5 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,40** |
|  | ГБСУСО КО «Советский психоневрологический интернат» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,90** |
|  | ГБУСО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,90** |
|  | ГБСУСО КО «Социальный центр «Два поколения» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,00** |
|  | ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1,5** | 1 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,50** |
|  | ГБСУСО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | **1,4** | **0,8** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,90** |
|  | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,40** |
|  | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,60** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0** | 0 | 0 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **7,90** |
|  | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,10** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **1** | 1 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **4,90** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0,5 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **8,90** |
|  | МАУСО г. Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | **1,7** | **0,8** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **1** | 1 | 0 | **1,5** | 0,5 | 1 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **8,20** |
|  | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | **1,2** | **0,6** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,70** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0,5 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,40** |
|  | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | **1,6** | **1** | **0,6** | 1 | 0 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **2** | 1 | 1 | **7,10** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,40** |
|  | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,5** | **0,6** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0,5 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,50** |
|  | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,90** |
|  | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0,5 | 0,5 | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **8,90** |
|  | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **1,5** | 1 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа » | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,40** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **6,40** |
|  | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,90** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **2** | 1 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **8,90** |
|  | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 0 | 1 | 1 | **0** | **2** | 1 | 1 | **0,5** | 0 | 0,5 | **0** | 0 | 0 | **1** | 0 | 1 | **5,40** |
|  | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | **1,9** | **1** | **0,9** | 1 | 1 | 1 | 0 | **1** | **2** | 1 | 1 | **1** | 0 | 1 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,90** |
|  | БУСО «Комплексный центр в Янтарном» | **2** | **1** | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | **1** | **1** | 1 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **7,00** |