

Утверждены
Общественным советом по проведению
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания
(протокол от 27.11.2019)

РЕЗУЛЬТАТЫ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"

Открытость и доступность информации организации социальной сферы складывается из трех показателей «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации», «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания».

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» преобладающее большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности (100), кроме ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (81,6) и ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (91,2).

По показателю «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» также преобладающее большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности (100), кроме ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (по 90), а также ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (60).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

организации социального обслуживания» максимальный балл удовлетворенности (100) получило подавляющее большинство организаций социального обслуживания, кроме ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (84,2), ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» (97,3), ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (98,5) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,5).

Таким образом, максимальный общий балл (100) по показателю «Открытость и доступность информации организации социальной сферы» получило преобладающее большинство учреждений социального обслуживания, кроме ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (82,5), ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (91,0), ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (по 97,0), а также ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» (98,9), ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (99,4) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,8).

Таблица

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"

	Соответствие информации о деятельности организации	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	100.0	100	99.5	99.8
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Дмитровграде»	100.0	100	100.0	100.0
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	100.0	100	100.0	100.0
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	100.0	100	100.0	100.0
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	100.0	100	100.0	100.0
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучалова»	100.0	100	97.3	98.9
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске"	91.2	100	84.2	91.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г.	100.0	100	100.0	100.0

	Соответствие информации о деятельности организации	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Открытость и доступность информации об организации и социального обслуживания
Ульяновске»				
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	100.0	90	100.0	97.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	81.6	60	100.0	82.5
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	100.0	90	100.0	97.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	100.0	100	100.0	100.0

	Соответствие информации о деятельности организации	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Открытость и доступность информации об организации и социального обслуживания
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	100.0	100	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	100.0	100	98.5	99.4

1.2 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг"

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, складывается из трех оценочных показателей: «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг», «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» все учреждения получили максимальный балл удовлетворенности (100).

Максимальная удовлетворенность по показателю «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» была зафиксирована у преобладающего большинства учреждений социального обслуживания населения (100), кроме ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске» (98,5) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,4).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» максимальный балл (100) получила половина учреждений, в число которых входят ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй». Самое минимальное количество баллов получило ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр

граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (94,4). Также до максимального количества баллов не достигают ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (97,0), ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» (97,9), ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма» (98,0), ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (98,5), ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (98,6), ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово» и ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» (98,8), а также ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (98,9).

Таким образом, максимальный общий балл (100) по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» получили ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеек» в р.п. Красный Гуляй». Самый минимальный балл у ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (97,7). Общий балл удовлетворенности остальных учреждений находится на уровне 99,4-99,6 баллов.

Таблица

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	100	99.4	98.9	99.4
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	100	100.0	98.5	99.6
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	100	100.0	98.8	99.6
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	100	100.0	97.9	99.4
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	100	100.0	98.0	99.4
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	100	100.0	98.8	99.6
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске"	100	98.5	94.4	97.7

	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100	100.0	97.0	99.1
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	100	100.0	100.0	100.0

	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеек» в р.п. Красный Гуляй»	100	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	100	100.0	98.6	99.6

1.3 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов"

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Максимальный балл удовлетворенности (100) по показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» получили ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово», ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка», ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма», ОГАУ социального

обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова», ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» и ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка. Самые минимальные баллы удовлетворенности у ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (по 20,0).

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» максимальный балл удовлетворенности (100) у ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде», ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка и ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка. Самый минимальный балл получило ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (20,0).

Максимальная удовлетворенность (100) по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была выявлена у преобладающего большинства учреждений социального обслуживания, кроме ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» (95,2) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (98,3).

Таким образом, лидирующие позиции по максимальным баллам удовлетворенности (100) в общем итоге заняли ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово», КУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с

ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» и ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка. Аутсайдерами оказались ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (по 52,0).

Таблица

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов "

	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Доступность услуг для инвалидов
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	80	80	98.3	85.5
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	80	100	100.0	94.0
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	100	100	100.0	100.0
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	100	60	95.2	82.6
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	100	60	100.0	84.0
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	100	80	100.0	92.0
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан	100	60	100.0	84.0

	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Доступность услуг для инвалидов
пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске"				
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100	100	100.0	100.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»	60	60	100.0	72.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	100	80	100.0	92.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	60	80	100.0	80.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	20	40	100.0	52.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	20	40	100.0	52.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	20	20	100.0	44.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	20	40	100.0	52.0

	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Доступность услуг для инвалидов
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	20	60	100.0	60.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	80	100	100.0	94.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеек» в р.п. Красный Гуляй»	40	40	100.0	58.0
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	100	100	100.0	100.0

1.4 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы"

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» складывается из оценок трех показателей: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Исследование показало, что самый максимальный балл удовлетворенности (100) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» получило преобладающее большинство учреждений социального обслуживания. Незначительно отстают ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (98,6) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,4).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы», все учреждения социального обслуживания получили самый максимальный балл удовлетворенности (100), кроме ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (97,2).

Самый максимальный балл удовлетворенности (100) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» получили все исследуемые учреждения, кроме ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,0).

Таким образом, максимальный балл удовлетворенности (100) по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», получило преобладающее большинство учреждений социального обслуживания, кроме ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (98,3) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (99,6).

Таблица

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества
"Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы "

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
---	--	--	--

ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	99.4	100.0	99.0	99.6
--	------	-------	------	------

ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
---	---	--	--

ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске»

98.6	97.2	100.0	98.3
------	------	-------	------

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
---	--	--	--

возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»				
--	--	--	--	--

ОГКУ СО
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в с. Большие Ключищи»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
---	--	--	--

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
---	--	--	--

ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

1.5 Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей

услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

По критерию «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» самые максимальные баллы удовлетворенности (100) получили все исследуемые учреждения, кроме ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (97,2) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (98,9).

Самая максимальная удовлетворенность (100) по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» была зафиксирована у преобладающего большинства учреждений социального обслуживания. Немного не дотягивают до максимального балла ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» (95,7), ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма» (98,0), ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (98,5), ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (98,6) и ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (98,9).

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» самую максимальную оценку удовлетворенности (100) получили ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д.

Рокотушка и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй». Самый минимальный балл у ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (95,8).

Таким образом, в итоговом рейтинге по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый максимальный балл (100) получили ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде», ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске», ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка», ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске», ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй». Минимальная оценка удовлетворенности у ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (96,8).

Таблица

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества
"Удовлетворенность условиями оказания услуг "**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Удовлетворенность условиями оказания услуг
--	--	---	--

ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	98.9	98.9	97.8	98.3
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	100.0	98.5	98.5	99.0
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	100.0	100.0	98.8	99.4
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	100.0	95.7	97.9	98.1
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	100.0	98.0	98.0	98.6
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучалова»	100.0	100.0	98.8	99.4
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские	97.2	98.6	95.8	96.8

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Удовлетворенность условиями оказания услуг
--	--	---	--

просторы» в г. Новоульяновске"

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	100.0	100.0	100.0	100.0
--	-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	100.0	100.0	100.0	100.0
---	-------	-------	-------	-------

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

100.0	100.0	100.0	100.0
-------	-------	-------	-------

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Удовлетворенность условиями оказания услуг
--	--	---	--

«Радуга» в г. Димитровграде»

ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	100.0	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	100.0	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	100.0	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	100.0	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	100.0	100.0	100.0	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100.0	100.0	98.6	99.3

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Удовлетворенность условиями оказания услуг
--	--	---	--

«Родник» в с. Максимовка

1.6 Итоговые результаты независимой оценки

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как средневзвешенное число пяти основных критериев оценки качества.

Рейтинг организаций социального обслуживания по интегральному показателю оценки качества выглядит следующим образом: первое место занимает ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», у которого самый максимальный балл удовлетворенности 100; второе место у ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово» (99,8); на третьем месте оказалось ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (99,7). Далее по мере убывания рейтинга идут ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (98,8), ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (98,5), ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» (98,0) и ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (97,8). Самые низкие баллы по интегральному показателю получили ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (88,8) и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (89,8).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества

	Итоговый рейтинг
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100.0
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	99.8
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	99.7
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	98.8
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	98.5

	Итоговый рейтинг
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	98.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	97.8
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	96.5
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	96.4
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	96.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»	94.4
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске»	93.6
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	92.5
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	92.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	91.6
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	90.4
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	90.4
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	89.8
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	88.8

Далее рассмотрим итоговый рейтинг показателя оценки качества обслуживания по типам организаций социального обслуживания.

В итоговом рейтинге показателя оценки качества среди центров социального обслуживания на первом месте оказался ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово» (99,8); на втором - ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (98,5); на третьем - ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» (96,5). Последнее место в итоговом рейтинге занимает ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» (96,0).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди центров социального обслуживания населения

	Итоговый рейтинг
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	99.8
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	98.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	96.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	96.0

Рассматривая итоговый рейтинг показателя оценки качества среди реабилитационных центров, можно говорить, что лидером стало ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» (98,0). На втором месте - ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма» (96,4), на третьем - ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (93,6).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди реабилитационных центров

	Итоговый рейтинг
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	98.0
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	96.4
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске"»	93.6

Среди реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями первое место в итоговом рейтинге показателя оценки качества занимает ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», получив максимальный балл 100; второе - ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (97,8), третье -

ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» (94,4).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями

	Итоговый рейтинг
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	97.8
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»	94.4

В итоговом рейтинге показателя оценки качества среди социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних самые высокие баллы у ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (92,5) и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (92,0). Рейтинговую таблицу замыкают ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (88,8) и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (89,8).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних

	Итоговый рейтинг
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	92.5
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	92.0
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	90.4
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	90.4

	Итоговый рейтинг
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	89.8
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	88.8

Среди социальных приютов для детей и подростков на первом месте в итоговом рейтинге показателя оценки качества оказался ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (98,8). ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» набрал только 91,6 балла.

Таблица
Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди социальных приютов для детей и подростков

	Итоговый рейтинг
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	98.8
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	91.6

ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка набрал в итоговом рейтинге показателя оценки качества 99,7 баллов.

Таблица
Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди детских домов-интернатов для умственно отсталых детей

	Итоговый рейтинг
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	99.7

Далее рассмотрим итоговый рейтинг показателя оценки качества по видам организаций социального обслуживания.

Среди организаций, оказывающих услуги стационарного вида, набрав максимально возможное количество баллов в итоговом рейтинге, первое место занимает ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков

с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (100). Также лидирующие позиции занимают ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (99,7) и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (98,8). Минимальное количество баллов набрали ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (88,8) и ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (89,8).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания стационарного вида

	Итоговый рейтинг
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100.0
ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	99.7
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	98.8
ОГАУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	98.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	97.8
ОГАУ социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	96.4
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске»	93.6
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	92.5
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	92.0
ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	91.6
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды»	90.4

	Итоговый рейтинг
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	90.4
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	89.8
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	88.8

Среди организаций полустационарного обслуживания первое место занимает ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (100). На втором и третьем месте ОГКУ социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка (99,7) и ОГКУ социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (98,8). Таблицу итогового рейтинга замыкают ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (88,8) и ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске" (93,6).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания полустационарного вида

	Итоговый рейтинг
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	100.0
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	99.8
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	98.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	96.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	96.0
ОГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г.	94.4

	Итоговый рейтинг
Димитровграде»	
ОГАУ СО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске»	93.6
ОГКУ социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	88.8

Среди организаций социального обслуживания, оказывающих услуги на дому, лидирующие позиции занимает ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово» (99,8) и ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» (98,5).

Таблица

Итоговый рейтинг показателя оценки качества среди организаций социального обслуживания, оказывающих услуги на дому

	Итоговый рейтинг
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	99.8
ОГБУ социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	98.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	96.5
ОГБУ социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	96.0

2. Выводы по результатам исследования

В ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Ульяновской области в 2019 году были выявлены следующие недостатки.

Таблица
Недостатки организаций социального обслуживания, выявленные в ходе проведения исследования

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
1	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	Отсутствие: - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Дмитровграде»	Отсутствие: - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - сменных кресел-колясок.
3	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	Замечаний нет
4	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка»	Отсутствие: - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	Отсутствие: - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
6	Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова»	Отсутствие: - возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске»	Отсутствие: - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - информации на стендах организации о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; - информации на стендах организации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - информации на стендах организации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии); - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8	Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»	Отсутствие: - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».
9	Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	Отсутствие: - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
	здоровья в г. Димитровграде»	<ul style="list-style-type: none"> - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - на официальном сайте электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
11	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на официальном сайте информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; - на официальном сайте информации об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; - на официальном сайте информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - на официальном сайте информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности); - информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
		<ul style="list-style-type: none"> - на официальном сайте электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - на официальном сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменных кресел-колясок; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
12	<p>Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного неблагополучия»</p>	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами; - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
13	<p>Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»</p>	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами; - оборудования территории, прилегающей к Центру, с учётом требования доступности маломобильных получателей социальных услуг; - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности сопровождения инвалида работниками

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
		<p>организации социального обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
14	<p>Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»</p>	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами; - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
15	<p>Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»</p>	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - на официальном сайте электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами; - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
16	<p>Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»</p>	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудования входных групп пандусами/подъёмными платформами; - административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;

№ п/п	Наименование организации	Недостатки
		<ul style="list-style-type: none"> - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
17	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - сменных кресел-колясок; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
18	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - сменных кресел-колясок; - доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
19	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	<p>Отсутствие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - транспортной доступности (возможности доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

3. Предложения по улучшению качества работы социальных учреждений по результатам исследования

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций Ульяновской области, оказывающих социальные услуги, позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Ульяновской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- функционирование на официальных сайтах учреждений раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывы граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

- реализация мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме», путем обеспечения пожилых граждан, пенсионеров, инвалидов и маломобильных групп населения точками оперативного доступа в Интернет и на соответствующие региональный и федеральный порталы предоставления государственных услуг в городских округах и муниципальных районах Ульяновской области, проведение работы

по обучению данных категорий граждан использованию электронных средств коммуникаций в целях оказания социальных услуг.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- продолжение проведения анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.

Областному государственному бюджетному учреждению социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Областному государственному бюджетному учреждению социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить наличие сменных кресел-колясок.

Областному государственному бюджетному учреждению социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному автономному учреждению социального обслуживания «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вейкайма» обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Областному государственному автономному учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр им. Е.М.Чучкалова» обеспечить возможность сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному автономному учреждению социального обслуживания «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Волжские просторы» в г. Новоульяновске» обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); разместить на стендах организации информацию о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам

социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы».

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; обеспечить у здания учреждения выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; в здании учреждения обеспечить наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); в здании учреждения обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» разместить на официальном сайте информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и

видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); у здания учреждения обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; в здании учреждения обеспечить для инвалидов наличие сменных кресел-колясок; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного неблагополучия» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания; возможность

представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; в здании учреждения обеспечить оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность сопровождения инвалида работниками организации социального обслуживания; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); в здании учреждения обеспечить оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» в здании учреждения обеспечить оборудование входных групп пандусами/подъёмными платформами; наличие административных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; обеспечить возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; обеспечить наличие сменных кресел-колясок; возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; у здания учреждения обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; для инвалидов обеспечить наличие сменных кресел-колясок; доступных специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Областному государственному казённому учреждению социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка на официальном сайте организации обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»; обеспечить возможность хорошей транспортной доступности (доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); наличие возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.