

Отчет
о результатах проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания Самарской области
в 2025 году

Оглавление

Введение	3
Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц (количественные результаты (баллы) по каждому показателю и критерию)	11
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания	11
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	14
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг	17
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	20
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	23
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	26
Раздел 2. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению	30
2.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в предыдущие периоды и 2025 году.	30
2.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области	35
Раздел 3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания	44
Раздел 4. Итоги независимой оценки (обобщенная количественная и аналитическая информация по каждой организации по каждому показателю, характеризующему общие критерии независимой оценки) ...	51
Приложение	56

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – НОК) является установленной федеральным законодательством процедурой, направленной на получение и предоставление гражданам объективных сведений о качестве деятельности организаций социальной сферы.

НОК выполняет важную социальную функцию, выступая действенным механизмом общественного контроля. Ее проведение нацелено на информирование получателей услуг, а также на стимулирование организаций к повышению уровня своей работы.

Результаты оценки носят сугубо прикладной характер: на их основе формируются рейтинги организаций, публикуемые в открытых источниках, а также разрабатываются планы по устранению недостатков. Лучшие практики лидеров рейтинга получают широкое распространение и внедряются в работу.

В Самарской области полномочия по организации и проведению НОК, утверждению ее результатов и выработке рекомендаций возложены на Общественный совет при министерстве социально-демографической и семейной политики. Состав совета утверждается Общественной палатой региона на трехлетний срок.

Оценка проводится в отношении каждой организации с периодичностью не чаще раза в год, но не реже раза в три года, что обеспечивает полный охват учреждений за указанный период.

Справочно: Самарская область является одним из пионеров в разработке и апробации методики НОК. Первая процедура была успешно проведена в 2014 году. Положительные результаты регионального пилотного проекта послужили основанием для масштабирования независимой оценки в других субъектах Российской Федерации.

В настоящее время процедура НОК детально регламентирована федеральным законодательством, включая Федеральный закон № 442-ФЗ и ряд подзаконных нормативных правовых актов, определяющих все аспекты ее проведения – от сбора информации до методик расчета показателей.

Инструментарий сбора, обработки и обобщения информации, источники данных для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания подробно описаны в **Программе исследования** (см. Приложение 1), а также во введении к настоящему отчету.

Объект исследования – организации социального обслуживания Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка

качества условий оказания услуг.

В 2025 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении **29 организаций социального обслуживания**, включая их территориальные отделения.

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

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

Задачи исследования:

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

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

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

4. Предоставление Заказчику и Общественному совету по проведению НОК при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания, в целях осуществления НОК.

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

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

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
	раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
3.1.	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; - компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее

	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)), (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2025 году использовались следующие **методы сбора информации**:

1. Онлайн анкетирование

Для проведения исследования была сформирована направленная (целевая) выборка, построенная методом доступных случаев. В исследовании приняли участие получатели социальных услуг, обращавшиеся в учреждения в течение 2025 года.

Объем выборочной совокупности определялся в строгом соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (далее – Методика). Согласно указанной Методике, объем выборки для каждой организации устанавливается в размере 40% от общей численности получателей услуг за предыдущий календарный год, но не более 600 респондентов в рамках одного учреждения.

В ходе определения объема выборки также использовалась формула расчета выборки для малой генеральной совокупности ($N = 100$ единиц и меньше).

Справочно:

Фактический объем выборки по каждому учреждению отличался от рекомендованного по ряду причин. Условно можно выделить 2 группы организаций социального обслуживания (см. Приложение 2):

1-ая группа организаций обеспечила эффективное информирование получателей услуг, вследствие чего был обеспечен широкий охват респондентов, и объем фактической выборки превысил рекомендованный (более 40% от общего числа получателей).

2-ая группа организаций оказывает услуги в стационарном формате; целевая аудитория получателей услуг – дети, оставшиеся без попечения родителей/законных представителей. Специфика этой группы организаций – малочисленный состав получателей, поэтому при расчете выборки использовалась формула расчета выборки для малой генеральной совокупности ($N = 100$ единиц и меньше).

Опрос проводился в летний каникулярный период. Большинство получателей услуг старше 14 лет и их законные представители оказались вне доступа анкетеров. В связи с этим объем выборки в рабочем порядке был уменьшен, обеспечен 100%-ный

охват всех доступных респондентов. Фактический объем выборки составил 40% от общего числа получателей, что соответствует требованиям Методики.

3-я группа организаций оказывает услуги в стационарном формате; целевая аудитория получателей услуг – граждане, имеющие психические расстройства. При организации опроса выяснилось, что получатели услуг не являются дееспособными для ответов на вопросы анкеты, а их законные представители недоступны для коммуникации. Объем выборки в рабочем порядке был уменьшен. Фактический объем выборки составил 40% от общего числа получателей, что соответствует требованиям Методики.

4 группа – представлена одним учреждением – ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий». Учреждение обладает уникальной целевой аудиторией, которая трудно поддается контролю и дисциплине. Численность получателей услуг за 2024 год составила 65 человек. Рекомендованный объем выборки с учетом использования формулы для малых выборок – 56 человек. Фактический объем составил 52 респондента, что составляет 80% от общего числа получателей услуг и не противоречит требованиям Методики.

На основании статистических данных, предоставленных министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области, **общий объем выборки по региону составил 10 344 респондентов.**

Бланк анкеты, использовавшейся для опроса, представлен в Приложении 1. Данные об объеме выборки по учреждениям содержатся в Приложении 2.

Половозрастной профиль респондентов выглядит следующим образом:

	Мужской		Женский	
0-17 лет	139	5,5%	408	5,2%
18-35 лет	199	7,8%	640	8,2%
36-60 лет	671	26,4%	2076	26,7%
61 лет и старше	1536	60,3%	4659	59,9%
Итого*	2545	100,0%	7783	100,0%

*Объем выборки отличается от данных по социально-демографическому портрету клиентов учреждений социального обслуживания, т.к. ряд респондентов не предоставили информацию о возрасте

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

Пол	Форма обслуживания:	полустационарная форма	стационарная форма	социальное обслуживание на дому
Мужской	0-17 лет	4,5%	18,4%	0,0%
	18-35 лет	14,5%	4,7%	0,5%
	36-60 лет	41,4%	26,1%	6,3%
	61 лет и старше	39,6%	50,8%	93,2%
	Итого	100,0%	100,0%	100,0%
Женский	0-17 лет	7,2%	12,9%	0,3%
	18-35 лет	15,5%	8,7%	0,6%
	36-60 лет	37,7%	52,1%	5,6%
	61 лет и старше	39,6%	26,3%	93,5%
	Итого	100,0%	100,0%	100,0%

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

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

В рамках контрольной закупки по телефону задавались уточняющие вопросы (например, о месте нахождения организации) и производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза). Легенды запросов и результат проверки – см. Приложение 3.

В рамках проверки работоспособности электронной почты в учреждения направлялся запрос организации-оператора с просьбой заполнить чек-лист и подтвердить получение запроса.

Наряду с этим проводилась «тайная закупка»: в каждую организацию направлялось письмо с вопросом от рядового получателя услуг (легенды запросов и результат проверки – см. Приложение 3). В ходе закупки проверялся срок и содержание ответа на запрос.

3. Экспертная оценка

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

Экспертная оценка проводилась привлеченными специалистами, список которых согласован с Заказчиком. В целях защиты персональных данных информация об экспертах в отчете не раскрывается. В качестве экспертов выступали члены Общественного совета по проведению оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области при министерстве социальной-демографической и семейной политики Самарской области, представители общественных организаций региона.

4. Анализ документов

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

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

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

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

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

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

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» (**Пожд**) для оценки организаций социального обслуживания рассчитывался по формуле:

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

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

- ($C_{\text{своевр}}$) своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.);
- ($Y_{\text{своевр}}$) число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно;
- ($Ч_{\text{общ}}$) число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

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

- ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»;
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом».

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

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

Рисунок 1.

10_ЧЕК ЛИСТ_КЦСОН Восточного округа.xlsx					
Документы Главная Вставка Рисование Макет Формула Данные Сводная таблица Совместная работа Защита Вид Плагины Times New Roman 11 A A A Ж К Ч Т A A A Σ fx fx fx fx fx fx Общий Обычный Нейтральный Плохой Хороший Пересчет Контрольная Пояснение Примечание					
В11 fx Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические,					
	A	B	C	D	E
1	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа»				
	1	Открытость и доступность информации об организации	1) информация представлена в полном объеме - 1 балл 2) информация представлена частично - 0,5 баллов 3) информация отсутствует - 0 баллов	1) стенды доступны для всех лиц, удобны для чтения, высота не более 1,5 м от пола - 1 балл; 2) информация есть, но не соблюдаются пункты, обозначенные выше, - 0,5 баллов 3) информация отсутствует - 0 баллов	1) информация актуальна: документы, локальные нормативные акты обновлены в соответствии с действующим законодательством - 1 балл 2) информация неактуальна - 0 баллов
2					
3		1.1. объем информации на информационных стендах			
4	1	Дата государственной регистрации	1	1	1
5	2	Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1
6	3	Место нахождения (при наличии - филиалов)	1	1	1
7	4	Режим, график работы	1	1	1
8	5	Контактные телефоны	1	1	1
9	6	Адрес электронной почты	1	1	1
10	7	Структура и органы управления	1	1	1
	8	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала)	1	1	1

Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц (количественные результаты (баллы) по каждому показателю и критерию)

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	98,7	99,6	100,0	100,0	100,0	99,7
5	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	99,8	99,4	99,2	99,7	99,2	99,5
6	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	99,6	99,5	99,2	98,7	99,4
7	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	98,6	100,0	100,0	100,0	96,9	99,1
8	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	100,0	100,0	97,9	99,5	97,6	99,0
9	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,4	99,6	98,1	99,2	98,6	98,8

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
10	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	99,9	99,4	98,4	97,3	97,5	98,5
11	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	100,0	99,4	92,4	99,4	99,6	98,2
12	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	99,6	98,9	99,5	96,4	96,0	98,1
13	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	99,8	98,7	93,1	99,4	99,0	98,0
14	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	99,2	98,9	94,0	98,9	97,1	97,6
15	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	88,0	100,0	99,8	97,5
16	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	99,2	98,8	94,1	97,8	95,4	97,1
17	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	99,6	99,1	100,0	95,5	90,9	97,0
18	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	99,3	100,0	94,0	97,7	92,3	96,7
19	АНО «ЦСОН Восточного округа»	99,1	99,0	86,5	98,0	98,2	96,2
20	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	98,5	97,2	97,5	95,3	91,0	95,9
21	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	99,3	99,5	80,5	100,0	100,0	95,9
22	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	99,8	98,7	85,0	96,7	95,2	95,1
23	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	98,4	92,1	100,0	94,4	87,9	94,6

№	Название учреждения	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставле- ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжела- тельность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворен- ность условиями оказания услуг	Общий балл
	возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»						
24	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	99,9	99,5	71,9	99,0	98,4	93,7
25	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	91,6	82,4	98,4	94,4	93,4
26	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	96,5	70,0	91,4	90,3	89,6
27	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	98,9	52,5	97,3	98,3	89,4
28	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	96,3	95,5	82,0	78,7	72,5	85,0
29	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	94,6	95,0	60,0	79,5	86,4	83,1
	Среднеобластное значение, 2025 г.	99,2	98,4	90,2	96,8	95,6	96,1
	Среднеобластное значение, 2024 г.	99,8	98,4	90,2	97,0	96,0	96,3

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

№	Название учреждения	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

№	Название учреждения	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации
8	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
9	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
10	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9	99,9
12	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	99,9
13	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,6	99,8
14	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5	99,8
15	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	99,8
16	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1	99,6
17	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	99,6
18	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	100,0	95,0	97,5	100,0	100,0	99,3
19	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	100,0	95,0	97,5	100,0	100,0	99,3

№	Название учреждения	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации
20	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	100,0	100,0	100,0	100,0	98,1	99,2
21	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	100,0	95,0	97,5	100,0	99,9	99,2
22	АНО «ЦСОН Восточного округа»	100,0	95,0	97,5	100,0	99,6	99,1
23	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	100,0	95,0	97,5	100,0	98,6	98,7
24	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0	96,4	98,6
25	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	100,0	95,0	97,5	100,0	98,0	98,5
26	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	94,7	95,0	94,9	100,0	99,9	98,4
27	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	100,0	100,0	100,0	96,0	98,4
28	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	95,0	97,5	100,0	92,5	96,3
29	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	100,0	100,0	100,0	86,4	94,6

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	100,0	99,8	98,9	99,6
9	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	100,0	100,0	98,7	99,6
10	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	99,4	99,5	99,6
11	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	100,0	100,0	98,3	99,5
12	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	100,0	99,6	98,8	99,5

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
13	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	100,0	98,6	100,0	99,4
14	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	99,5	98,7	99,4
15	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	100,0	100,0	98,0	99,4
16	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	98,8	98,8	99,1
17	АНО «ЦСОН Восточного округа»	100,0	99,5	97,3	99,0
18	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	100,0	98,6	98,1	98,9
19	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	100,0	97,7	99,2	98,9
20	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	100,0	97,1	100,0	98,9
21	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	100,0	99,3	97,0	98,8
22	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	100,0	99,9	95,9	98,7
23	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	100,0	97,6	98,8	98,7
24	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	100,0	95,8	96,4	97,2
25	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	100,0	97,3	91,9	96,5

№	Название учреждения	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)
26	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	100,0	100,0	85,0	95,5
27	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	100,0	92,9	92,9	95,0
28	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	97,8	76,7	92,1
29	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	100,0	72,0	91,6

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	100,0	98,3	99,5
9	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	98,2	99,5
10	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	100,0	100,0	97,2	99,2
11	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	100,0	94,8	98,4
12	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	100,0	100,0	93,6	98,1
13	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного	100,0	100,0	92,9	97,9

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
	пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»				
14	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	100,0	100,0	91,6	97,5
15	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	100,0	100,0	80,2	94,1
16	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	100,0	100,0	80,0	94,0
17	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	80,0	100,0	97,0	93,1
19	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	80,0	100,0	94,7	92,4
20	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	60,0	100,0	100,0	88,0
21	АНО «ЦСОН Восточного округа»	60,0	100,0	94,9	86,5
22	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	100,0	100,0	50,0	85,0
23	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	100,0	100,0	41,2	82,4
24	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	40,0	100,0	100,0	82,0
25	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	40,0	100,0	95,0	80,5
26	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	40,0	80,0	93,0	71,9
27	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	0,0	100,0	100,0	70,0

№	Название учреждения	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)
28	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	20,0	60,0	100,0	60,0
29	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	20,0	60,0	75,0	52,5

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

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	99,8	100,0
8	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	99,3	100,0	100,0	99,7
9	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	99,4	99,7	99,3	99,5
10	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	99,4	99,4	99,4	99,4
11	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	98,6	99,8	99,8	99,4

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
12	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,9	99,2	99,6	99,2
13	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	98,9	99,0	100,0	99,2
14	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	98,7	99,1	99,5	99,0
15	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	97,1	100,0	100,0	98,9
16	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	96,0	100,0	100,0	98,4
17	АНО «ЦСОН Восточного округа»	97,6	98,0	98,8	98,0
18	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	97,1	97,6	99,5	97,8
19	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	98,1	96,2	100,0	97,7
20	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	97,2	96,7	98,6	97,3
21	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	96,2	97,7	98,3	97,3
22	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	95,2	96,4	100,0	96,7
23	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	95,9	95,6	98,8	96,4
24	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	93,9	96,3	97,2	95,5

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
25	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	93,4	95,8	97,9	95,3
26	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	94,4	92,2	98,6	94,4
27	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	89,2	89,2	100,0	91,4
28	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	78,6	78,6	83,3	79,5
29	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	80,0	80,0	73,3	78,7

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
1	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	99,2	100,0	100,0	99,8
7	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	99,8	98,8	99,8	99,6
8	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	100,0	97,9	99,3	99,2
9	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	99,0	98,7	99,0	99,0
10	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	98,4	98,6	98,9	98,7
11	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,8	97,7	98,9	98,6
12	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	98,6	97,8	98,6	98,4
13	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	98,5	97,7	98,5	98,3

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
14	АНО «ЦСОН Восточного округа»	97,4	98,3	98,7	98,2
15	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	96,0	98,1	98,5	97,6
16	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	96,9	97,2	97,9	97,5
17	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	97,1	97,1	97,1	97,1
18	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	93,8	93,8	100,0	96,9
19	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	95,4	96,4	96,3	96,0
20	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	93,3	96,8	96,1	95,4
21	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	95,2	95,2	95,2	95,2
22	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	92,0	84,0	100,0	94,4
23	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	86,5	96,2	94,2	92,3
24	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	86,8	89,8	94,0	91,0
25	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	85,3	93,3	93,3	90,9
26	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	91,9	97,3	86,5	90,3

№	Название учреждения	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)
27	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	86,7	84,4	90,0	87,9
28	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	71,4	92,9	92,9	86,4
29	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	80,0	80,0	65,0	72,5

Таким образом, по итогам независимой оценки 2025 года все организации социального обслуживания Самарской области продемонстрировали высокие результаты по каждому из оцениваемых критериев. В число лидеров вошли следующие организации социального обслуживания:

1. ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»;
2. ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»;
3. ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»;
4. ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»;
5. ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»;
6. АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»;
7. ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»;
8. ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»;
9. АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»;
10. ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»;
11. ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат».

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

2.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в предыдущие периоды и 2025 году.

С целью выявления динамики был выполнен сравнительный анализ данных независимой оценки качества (НОК) за 2025 год и за предыдущие периоды. Для корректного сравнения в качестве базового периода выбран 2022 год, поскольку в это время оценивался тот же набор организаций социального обслуживания (исключение – 6 организаций, которые проходили процедуру НОК в 2023 году¹). Совпадение объектов оценки обеспечивает репрезентативность анализа изменений ключевых критериев.

Итоговый рейтинговый среднеобластной балл в 2025 году составил 96,1 (2024 – 96,3; 2022 – 94,5) (см. рисунок 2.1.1).

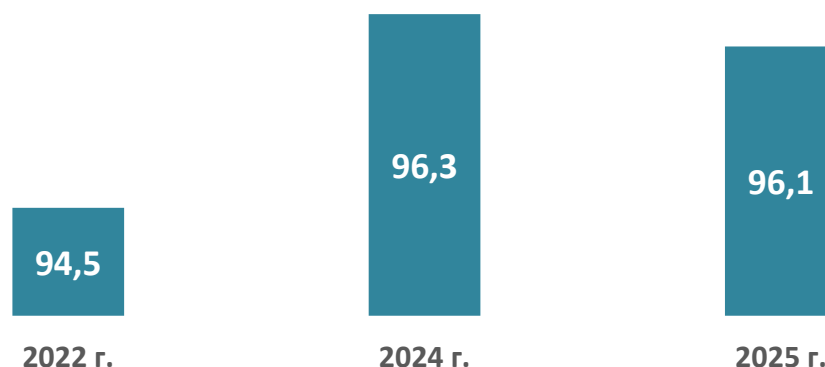


Рисунок 2.1.1. Динамика итогового рейтингового среднеобластного балла за периоды 2022, 2024 и 2025 годы

Сравнение с итогами НОК 2022 года по идентичному перечню учреждений зафиксировало положительную динамику по критериям «Открытость и доступность информации» (99,2 против 97,9 в 2022 г.) и «Доступность услуг для инвалидов» (90,2 против 83,7). По остальным ключевым критериям — комфортности, доброжелательности персонала и общей удовлетворенности — показатели сохранились на стабильно высоком уровне с незначительными отклонениями (данные за 2022 и 2025 гг. представлены на рисунке 2.1.2).

¹ В 2023 году процедуру НОК проходили: ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом», ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония», ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь», ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий», ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти», ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка».

Динамика по ключевым критериям выглядит следующим образом:

		2022 г.	2024 г.	2025 г.
	Открытость и доступность информации об организации	97,9	99,8	99,2
	Комфортность условий предоставления услуг	98,6	98,4	98,4
	Доступность услуг для инвалидов	83,7	90,2	90,2
	Доброжелательность, вежливость работников	97,1	97,0	96,8
	Удовлетворенность условиями оказания услуг	95,3	96,0	95,6

Рисунок 2.1.2. Динамика критериев НОК за периоды 2022, 2024 и 2025 годы

Сравнительный анализ итогов независимой оценки 2025 гг. с данными предыдущих лет в разрезе каждой организации позволяет сделать вывод, что все организации социального обслуживания сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 2.1.1). В следующих учреждениях зафиксирован существенный рост значения итогового показателя (5 и более пунктов):

- ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»;
- ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»;
- ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»;
- ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»;
- ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»;
- АНО «ЦСОН Восточного округа».

Динамика значений по отдельным критериям независимой оценки в разрезе каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в предыдущие периоды и 2025 году, представлена в таблице 2.1.1.

Таблица 2.1.1

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,
проведенных в предыдущие периоды и 2025 году, по каждой организации**

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предостав- ления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетво- ренность доброжела- тельностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
		Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025
1.	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	93,0	97,1	94,4	99,2	98,4	98,8	77,5	94,1	98,0	97,8	96,6	95,4
2.	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	95,6	98,0	97,9	99,8	99,0	98,7	93,3	93,1	92,1	99,4	95,7	99,0
3.	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	97,8	98,5	98,3	99,9	98,3	99,4	98,9	98,4	96,7	97,3	96,9	97,5
4.	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	98,6	93,7	96,0	99,9	99,7	99,5	99,4	71,9	99,3	99,0	98,8	98,4
5.	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	89,7	100,0	98,7	100,0	100,0	100,0	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»*	89,8	99,1	99,3	98,6	100,0	100,0	49,6	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9
7.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	98,0	97,6	97,1	99,2	98,5	98,9	100,0	94,0	97,8	98,9	96,8	97,1
8.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	93,2	89,4	98,7	100,0	100,0	98,9	72,0	52,5	99,8	97,3	95,6	98,3
9.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»*	89,9	85,0	100,0	96,3	100,0	95,5	53,0	82,0	98,3	78,7	97,9	72,5
10.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	97,8	95,1	98,7	99,8	100,0	98,7	92,0	85,0	98,9	96,7	99,3	95,2

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		Пред. периоды	2025	Пред. периоды	2025	Пред. периоды	2025	Пред. периоды	2025	Пред. периоды	2025	Пред. периоды	2025
11.	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	92,8	89,6	98,0	100,0	100,0	96,5	72,0	70,0	98,0	91,4	96,2	90,3
12.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»*	88,3	83,1	100,0	94,6	100,0	95,0	41,6	60,0	100,0	79,5	100,0	86,4
13.	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	94,9	97,5	97,3	100,0	99,3	100,0	87,7	88,0	99,0	100,0	91,3	99,8
14.	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	94,0	97,0	99,1	99,6	99,7	99,1	75,8	100,0	98,1	95,5	97,1	90,9
15.	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	93,9	100,0	93,4	100,0	100,0	100,0	77,3	100,0	100,0	100,0	98,7	100,0
16.	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	99,7	100,0	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	100,0	100,0	100,0
17.	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	99,4	98,1	98,7	99,6	99,5	98,9	99,8	99,5	99,8	96,4	99,1	96,0
18.	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	93,3	95,9	97,5	98,5	100,0	97,2	97,3	97,5	92,8	95,3	79,1	91,0
19.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»*	85,2	96,7	83,2	99,3	97,5	100,0	81,7	94,0	85,3	97,7	78,1	92,3
20.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	95,4	99,7	98,1	98,7	97,7	99,6	91,6	100,0	97,7	100,0	91,9	100,0
21.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	96,1	99,0	98,3	100,0	99,9	100,0	86,3	97,9	99,6	99,5	96,4	97,6

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предостав- ления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетво- ренность доброжела- тельностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
		Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025	Пред. пери- оды	2025
22.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»*	92,7	94,6	93,8	98,4	99,0	92,1	71,0	100,0	99,8	94,4	100,0	87,9
23.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»*	89,6	93,4	98,0	100,0	92,4	91,6	81,6	82,4	92,0	98,4	84,2	94,4
24.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	90,6	95,9	93,6	99,3	95,6	99,5	67,5	80,5	99,1	100,0	97,4	100,0
25.	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	99,6	99,5	98,7	99,8	99,5	99,4	100,0	99,2	100,0	99,7	99,5	99,2
26.	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	99,0	98,8	99,8	98,4	99,0	99,6	98,7	98,1	98,6	99,2	98,9	98,6
27.	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	99,9	99,4	100,0	100,0	100,0	99,6	99,9	99,5	99,9	99,2	99,9	98,7
28.	АНО «ЦСОН Восточного округа»	86,6	96,2	85,0	99,1	97,4	99,0	55,6	86,5	96,7	98,0	98,2	98,2
29.	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	98,6	98,2	99,3	100,0	100,0	99,4	94,0	92,4	99,8	99,4	99,9	99,6

* Указанные организации участвовали в независимой оценке в 2023 году.

Таким образом, в большинстве организаций наблюдаются положительные изменения по одному и более критерию независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

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

Независимая оценка была направлена на изучение условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области. Одной из ключевых задач стала систематизация выявленных проблем по каждому из оценочных критериев.

Критерий №1:

Открытость и доступность информации об организации социальной сферы

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

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении стендов составил 99,8%. В 28 учреждениях на информационных стендах размещены все требуемые документы. В одной организации социального обслуживания на момент проведения проверки отсутствовали актуальные сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении сайтов организаций социального обслуживания Самарской области составил 98,6%. В 21 организации размещена вся требуемая документация.

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

В 29 организациях (100%) обеспечено наличие и функционирование 4-х и более дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (см. таблицу 2.2.1).

В рамках проведения контрольных закупок был успешно осуществлен звонок в 29 организаций, участвующих в независимой оценке качества (НОК). Эксперт, выступавший в роли «тайного покупателя», действовал по заранее подготовленному сценарию, задавая уточняющие вопросы.

Анализ коммуникации выявил ряд системных замечаний. Ключевая проблема заключается в несоблюдении базовых норм профессионального общения: сотрудники не представляются, не уточняют суть запроса и не используют вежливые формулы прощания. В двух случаях отмечена некорректная форма общения. Например, при обращении с целью уточнения ФИО руководителя для отправки коммерческого предложения, директор организации ответила грубым отказом, сославшись на конфиденциальность данных. Несмотря на публичный характер запрашиваемой информации, тон общения был резким и недружелюбным (комментарий эксперта: *«Беседу вела агрессивно, на повышенных тонах»*).

В комментарии тайного покупателя относительно коммуникации с представителем другой организации отмечается недружелюбность, отсутствие клиентоориентированного подхода: *«Информацию сообщили с неохотой и раздражением, в конце разговора не попрощались»*.

Таблица 2.2.1

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

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
телефон	28	96,6
электронная почта:		
- запрос оператора	29	100,0
- «тайная закупка»	25	86,2
электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	29	100,0
раздел «Часто задаваемые вопросы»	29	100,0
наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	29	100,0

Качество телефонного общения имеет критически важное значение, так как напрямую влияет на удовлетворенность получателей услуг и является ключевым источником обратной связи. Именно в процессе коммуникации сотрудники могут выявить реальные потребности клиентов и найти пути их удовлетворения. Профессиональная культура общения предполагает умение

четко формулировать мысли, проявлять эмпатию и внимательно выслушивать обратившегося.

В ходе независимой оценки организация-оператор направляла на адрес электронной почты письмо с просьбой заполнить бланк самооценки и подтвердить получение запроса. На запросы ответили все 29 учреждений, в отношении которых проводилась НОК.

Метод «тайный покупатель» был применен ко всем организациям социального обслуживания. На их электронную почту было направлено обращение от лица потенциального получателя услуг с соответствующей легендой. Предоставили ответ 25 организации (86,2% от общего числа участников НОК). Проигнорировали запрос следующие организации:

- ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»;
- ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»;
- ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»;
- ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий».

На сайтах всех 29 организаций социального обслуживания (100%) реализована возможность подачи запросов через встроенные интернет-сервисы, а также функция выражения мнения о качестве услуг путём анкетирования. Кроме того, на каждом сайте присутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Для обеспечения эффективной работы онлайн-сервисов необходим систематический контроль за взаимодействием с получателями услуг.

Выявленные недостатки и рекомендации по их устранению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг представлены в Разделе 3 с разбивкой по каждому учреждению.

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

Получатели услуг высоко оценили открытость, полноту и доступность информации об организациях социального обслуживания Самарской области – доля удовлетворенных составила 98,7% в целом по выборочной совокупности (доля удовлетворенных варьируется от 86,4% до 100,0%).

Критерий №2: Комфортность условий предоставления услуг

Показатель: Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

Все учреждения социального обслуживания, включая головные организации, их территориальные отделения и структурные подразделения, соответствуют базовым требованиям к условиям оказания услуг (см. таблицу 2.2.2). Они оснащены комфортными зонами ожидания, обеспечивают понятную навигацию, доступ к питьевой воде, санитарно-гигиенические помещения в удовлетворительном состоянии, а также возможность записи на услугу (по телефону, онлайн или при личном визите). Транспортная доступность отмечена для 26 организаций, что составляет 89,7% от общего числа участников оценки.

Таблица 2.2.2

Уровень обеспечения элементами комфортности для получателей услуг

Элементы комфортности	Количество и % организаций	
	Ед.	%
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	29	100,0
наличие и понятность навигации внутри организации:	29	100,0
наличие и доступность питьевой воды:	29	100,0
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:	29	100,0
санитарное состояние помещений организаций:	29	100,0
транспортная доступность	26	89,7
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	29	100,0

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

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 92,9-100%; в среднем по выборочной совокупности доля удовлетворенных составила 98,9%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 12 организациях социального обслуживания (или 41,4% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК).

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

Уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуги варьируется в пределах 72,0-100%.

Самый высокий уровень удовлетворенности (100%) зафиксирован в 9 организациях социального обслуживания, что составляет 31,0% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК.

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

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

Сохраняется важность обеспечения доступности услуг для маломобильных граждан. Она затрагивает как физическую доступность среды, так и создание условий для получения услуг инвалидами наравне с другими.

Полностью соответствуют требованиям по обеспечению доступной среды 17 организаций, что составляет 62,1% от общего числа (см. рисунок 2.2.1).

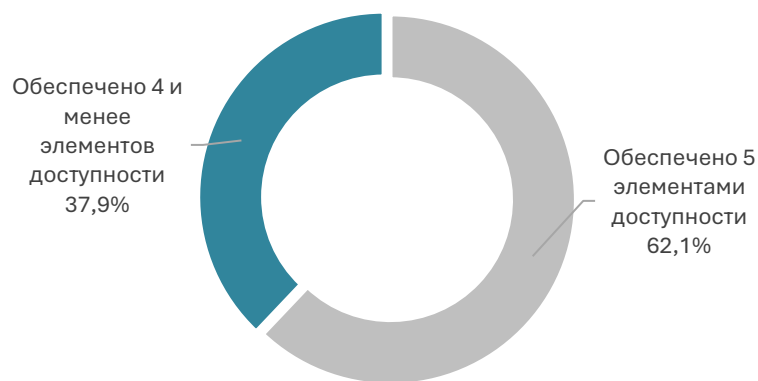


Рисунок 2.2.1. Оценка уровня обеспечения доступной среды для инвалидов

Анализ выявил системные недостатки в организации доступной среды (см. таблицу 2.2.3). Наиболее проблемными зонами являются:

- отсутствие выделенных стоянок для автотранспорта инвалидов;
- недостаточное оснащение адаптированных санитарно-гигиенических помещений.

Отдельной проблемой выступает неоднородность уровня оснащения между головными организациями и их филиалами (структурными подразделениями), что не гарантирует получателям услуг одинаково полного спектра элементов безбарьерной среды.

Таблица 2.2.3

Уровень обеспечения элементами доступной среды для маломобильных граждан

Элементы доступной среды	Количество и % организаций, в которых обеспечена доступная среда	
	Ед.	%
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	28	96,6
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	69,0
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	23	79,3
наличие сменных кресел-колясок	24	82,8
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	21	72,4

Анализ показал высокий уровень оснащенности учреждений элементами безбарьерной среды:

- *доступность входных групп* обеспечена в 28 из 29 организаций (96,6%). В большинстве случаев установлены пандусы, а там, где их нет, доступ организован с помощью механизированных подъемников;
- *возможность внутреннего передвижения* для инвалидов-колясочников и лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата имеется в 23 учреждениях (79,3%) за счет расширенных дверных проемов и адаптированных лифтов;
- *обеспеченность сменными креслами-колясками* находится на высоком уровне и отмечена в 24 организациях (82,8%).

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

В 26 организациях (89,7%) созданы 5 и более условий доступности (см. рисунок 2.2.2):

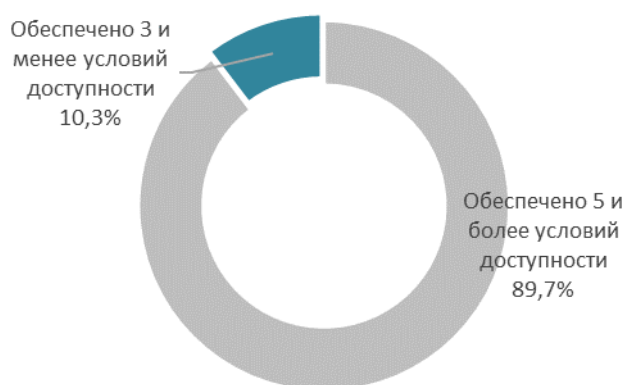


Рисунок 2.2.1. Оценка уровня обеспечения доступной среды для инвалидов

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

Исключение составляют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Лишь в 9 учреждениях (31,0%) обеспечена

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (см. таблицу 2.2.4).

Для решения данной проблемы представители организаций социального обслуживания предпринимают разные способы. Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового характера, заключения партнерских соглашений с общественными организациями, привлечения ресурсных возможностей КЦСОН, а также повышение квалификации и обучение сотрудников организации.

Таблица 2.2.4

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

Условия доступности	Количество и % организаций	
	Ед.	%
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20	69,0
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	26	89,7
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	21	72,4
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	29	100,0
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	29	100,0
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	29*	100,0

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

По итогам оценки выявлены следующие показатели адаптации услуг для людей с инвалидностью. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено в 20 учреждениях (69,0%), дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 26 организациях социального обслуживания (89,7%).

Благоприятным можно считать тот факт, что во всех 29-ти учреждениях (100,0%) в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

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

Важно учитывать, что маломобильные группы населения включают не только людей с инвалидностью, но и тех, кто испытывает временные затруднения с передвижением, получением услуг или ориентацией в пространстве. К этой категории относятся, в частности, люди с временными нарушениями здоровья, беременные женщины, пожилые граждане и родители с детскими колясками.

Таким образом, создание безбарьерной среды остается ключевым направлением для развития организаций в социальной сфере, поскольку напрямую связано с обеспечением равного доступа к услугам для всех категорий граждан.

Критерии №4 и №5:

Доброжелательность, вежливость работников организации

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Результаты оценки демонстрируют высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями их предоставления в организациях социального обслуживания. Положительные оценки касаются графика работы, доброжелательности и компетентности сотрудников (как на этапе первичного контакта и дистанционного информирования, так и при непосредственном оказании услуг). Ключевым индикатором удовлетворенности является готовность подавляющего большинства клиентов рекомендовать организацию.

Раздел 3. Предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания

Критерий №1:

Открытость и доступность информации об организации социальной сферы

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

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

По итогам анализа нужно отметить, что *информационные стенды полностью соответствуют требованиям законодательства*. Лишь в одной организации зафиксировано, что не размещены сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Структура и контент информации на официальных сайтах организаций-участников НОК в большинстве организаций соответствуют предъявляемым требованиям.

В таблице 3.1. представлены сведения, которые отсутствовали на официальных сайтах организаций или являлись неактуальными на дату проведения проверки.

Таблица 3.1.

Сводный перечень несоответствий по итогам мониторинга сайтов (количество организаций, не разместивших соответствующие сведения)

Наименование документа	Количество организаций	% организаций
о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	3,4%
о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет	1	3,4%

Наименование документа	Количество организаций	% организаций
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 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	2	6,9%
об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	3,4%
о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)	1	3,4%
о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	2	6,9%

По итогам оценки установлено, что большинство учреждений социального обслуживания имеют сайты с продуманной структурой, обеспечивающей быстрый доступ к необходимой информации.

Для дальнейшего повышения открытости и доступности информации рекомендуется реализовать следующие меры:

- *систематически освещать деятельность учреждений на всех информационных ресурсах (официальный сайт, стенды, социальные сети), а также в СМИ;*
- *оптимизировать навигацию на официальных сайтах, обеспечивая переход к ключевым документам и разделам за минимальное число действий;*
- *обеспечивать актуальность и полноту информации, установив регулярный контроль за обновлением контента и документации;*
- *проводить ежегодный мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации;*

- закрепить за конкретным сотрудником контроль за информационным полем своей организации.

Критерий №2:

Комфортность условий предоставления услуг

В ходе опроса получателям услуг задавался вопрос: «В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)?». Доля тех, кто дал отрицательный ответ, составила 2,0% от общего числа опрошенных. Данной подгруппе респондентов предлагалось указать, что именно их не устроило.

Анализ обратной связи выявил основные претензии получателей услуг к материально-техническим условиям (см. рисунок 3.1).



Рисунок 3.1. Причины неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг в организациях социального обслуживания (в % от числа ответов)

Наибольшие неудобства вызывают:

- транспортная недоступность (более 40% респондентов);

- *отсутствие доступной питьевой воды (36,0%);*
- *неудовлетворительное состояние зон отдыха (31,1%). По итогам анализа уточнений респонденты отмечают: отсутствие климат-контроля, плохую вентиляцию, тесноту, необходимость ремонта, а также отсутствие туалетной бумаги и горячей воды в санузлах;*
- *отсутствие гардероба (22,6%);*
- *неудовлетворительное состояние (20,1%) и недостаточное количество (12,8%) санитарно-гигиенических помещений.*

Меньше всего нареканий вызвали сложности с навигацией внутри организации (7,9%) и состояние гардероба (7,3%).

Для поддержания и повышения уровня комфортности условий оказания услуг рекомендуется реализовать следующие меры:

- *рассмотреть возможности для повышения транспортной доступности организации: возможность организации дополнительной остановки общественного транспорта, обеспечить обустройство комфортных асфальтированных пешеходных подходов к зданию организации;*
- *систематически учитывать мнение получателей услуг и их предложения по улучшению комфорта;*
- *обеспечивать понятную навигацию внутри помещений организации;*
- *поддерживать в надлежащем состоянии фасад здания, прилегающую территорию, внутренние помещения, мебель и элементы обстановки;*
- *обеспечить доступность питьевой воды;*
- *создавать безопасную среду, исключая травмоопасные элементы;*
- *регулярно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий.*

Критерий №3:

Доступность услуг для инвалидов

Анализ данных, полученных в ходе НОК, показывает, что в большинстве организаций социального обслуживания создана основа для

формирования доступной среды для маломобильных граждан. В них присутствуют такие ключевые элементы, как выделенные стоянки для автотранспорта инвалидов, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и сменные кресла-коляски для удобного передвижения по территории.

Однако, как уже отмечалось в разделе 2.2 настоящего отчета, сохраняются и проблемные зоны. Так, выделенные стоянки отсутствуют в 9 организациях, специально оборудованные санузлы – в 8 учреждениях, а адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы – в 6 организациях. Пять организаций не обеспечены сменными креслами-колясками. Наиболее остро эти проблемы проявляются в структурных подразделениях и филиалах.

Эти выводы подтверждаются мнением получателей услуг, которые указывают на недостатки в создании условий для равного доступа (см. рисунок 3.2).



Рисунок 3.2. Причины неудовлетворенности доступностью условий оказания услуг с учетом потребностей инвалидов в организациях социального обслуживания (в % от числа ответов)

Наибольшее число претензий респонденты высказали в связи с отсутствием адаптированных лифтов (42,1%) и недоступностью услуг в дистанционном формате (42,1%), а также специально оборудованных туалетов (36,8%) и пандусов (21,1%).

Значительно реже отмечались такие проблемы, как отсутствие обученного персонала (15,8%), выделенной парковки (10,5%), сменных кресел-колясок (10,5%), дублирования звуковой и световой информации (10,5%) и тактильных указателей с шрифтом Брайля (5,3%) (см. рисунок 3.2).

В связи с этим представляется целесообразным усилить работу по созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, уделив особое внимание устранению выявленных дисбалансов.

Понятие «маломобильные группы населения» охватывает не только людей с инвалидностью, но и всех, кто испытывает временные или постоянные затруднения в передвижении, получении услуг, доступе к информации или ориентации в пространстве. К этой категории относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, пожилые люди, а также граждане с детскими колясками. В связи с этим создание безбарьерной среды и равных условий для получения услуг является ключевым направлением развития организаций в социальной сфере, здравоохранении, образовании и культуре.

Для повышения уровня доступности услуг для людей с инвалидностью рекомендуется реализовать следующий комплекс мер:

- *систематически учитывать мнение и пожелания* получателей услуг по вопросам обеспечения доступной среды;
- *оборудовать необходимую инфраструктуру*, включая выделенные парковочные места, адаптированные санитарно-гигиенические помещения и другие элементы;
- *обеспечить условия для равного доступа к услугам и информации*. Это подразумевает:

- дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- оснащение тактильными табличками с использованием шрифта Брайля;
- организацию возможности предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика;
- наличие и поддержку альтернативной версии официального сайта для слабовидящих;
- развитие возможности предоставления услуг в дистанционном формате или на дому.
- *организовать регулярный контроль за техническим состоянием элементов доступной среды и соблюдением условий для беспрепятственного получения услуг;*
- *проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг, в том числе по параметру их доступности для людей с инвалидностью.*

Критерии №4 и №5:

Доброжелательность, вежливость работников организации

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности получателей услуг необходимо:

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

Раздел 4. Итоги независимой оценки организаций социального обслуживания (обобщенная количественная и аналитическая информация по каждой организации по каждому показателю, характеризующему общие критерии независимой оценки)

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области в 2025 году зафиксировала, что организации социального обслуживания Самарской области создают удовлетворительные условия для предоставления услуг.

Система социального обслуживания региона функционирует стабильно, о чем свидетельствуют **высокие показатели удовлетворенности получателей услуг** (показатель удовлетворенности условиями оказания услуг составляет 97,0%). Доброжелательность и вежливость работников отмечают 97,0% респондентов, а 95,8% готовы рекомендовать организацию своим знакомым. Это свидетельствует о высоком уровне доверия к системе соцобслуживания и корректности работы персонала.

Все организации обеспечивают **эффективное функционирование дистанционных способов обратной связи** и взаимодействия с гражданами. Это соответствует современным требованиям к доступности и открытости услуг.

Независимая оценка зафиксировала **высокий уровень информационной прозрачности**. Требования к информационной прозрачности при оформлении документов обеспечены на 99,8% (28 организаций). На официальных сайтах 21 организаций (98,6%) размещена вся требуемая документация.

Все 100% организаций обеспечили **комфортные условия получения услуг**, включая зоны отдыха, навигацию, доступность питьевой воды, состояние помещений и транспортную доступность.

По итогам независимой оценки был рассчитан рейтинг организаций социального обслуживания Самарской области. Организации, занявшие ведущие позиции в рейтинге:



Несмотря на общие положительные результаты, исследование выявило ряд направлений, требующих дальнейшего внимания и развития. Остается значительной проблемой обеспечение физической доступности. В этой сфере, безусловно, достигнуты положительные результаты: в 89,7% организаций (26 учреждений) созданы все условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Высокие показатели достигнуты в оснащении входных групп пандусами (96,6%) и обеспечении сменных кресел-колясок (82,8%).

В то же время доступная среда не обеспечена в 41,4% организаций (12 учреждений). Наиболее проблемными зонами являются: выделенные стоянки для автотранспорта инвалидов (есть только в 65,5% организаций) и наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (72,4%).

Типичной проблемной позицией является возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В большинстве случаев данная услуга не предоставляется силами учреждений, а клиенты вынуждены привлекать собственных переводчиков, что указывает на существующий пробел в полноте предоставляемого сервиса для данной категории граждан.

Одним из направлений повышения качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает **качество дистанционного взаимодействия**. По результатам опроса получателей услуг зафиксирован высокий уровень удовлетворенности вежливостью сотрудников при их использовании (98,0%). В то же время в ходе контрольных закупок выявлены проблемы в характере коммуникации с потенциальными заявителями, а также своевременностью ответа на запросы. Это указывает на необходимость усиления контроля и повышения стандартов коммуникации в онлайн-среде и по телефону.

По итогам независимой оценки можно сформулировать следующие рекомендации.

В направлении «Открытость и доступность информации»:

1. Обеспечить систематический контроль за своевременностью и качеством взаимодействия с получателями услуг посредством дистанционных каналов (телефон, электронная почта, электронные сервисы).
2. Расширить информационное наполнение официальных сайтов за счет создания и актуализации раздела «Часто задаваемые вопросы» («Вопросы-ответы»).
3. Обеспечить на сайтах учреждений возможность для получателей услуг выразить свое мнение через участие в онлайн-анкетировании.

В направлении «Комфортность условий»:

1. Обеспечить регулярное благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий, помещений (включая санитарно-гигиенические зоны) и прилегающих территорий.
2. Рассмотреть возможности для повышения транспортной доступности организации: возможность организации дополнительной остановки общественного транспорта, обеспечить обустройство комфортных асфальтированных пешеходных подходов к зданию организации
3. Плановмерно обновлять материально-техническую базу организаций.

4. Гарантировать доступность питьевой воды и обеспечить понятную навигацию внутри всех помещений.

В направлении «Доступность услуг для инвалидов»:

1. Принять меры по обеспечению доступной среды для маломобильных граждан, в частности, организовать выделенные стоянки для автотранспорта и адаптировать санитарно-гигиенические помещения.
2. Разработать и внедрить механизмы предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), в том числе рассмотреть возможность аутсорсинга или создания ресурсного центра, чтобы избежать нецелесообразности содержания штатной единицы в каждом учреждении.
3. Обеспечить полное выполнение условий для инвалидов по слуху и зрению: дублирование информации, наличие версии сайта для слабовидящих, развитие дистанционного формата предоставления услуг.

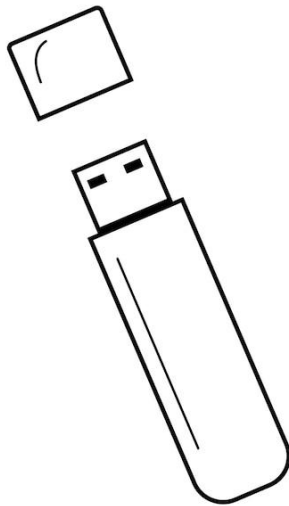
В направлении «Доброжелательность и удовлетворенность»:

1. Повышать качество коммуникации с получателями услуг через проведение тренингов для сотрудников, направленных на выработку навыков уважительного и грамотного общения, особенно в дистанционном формате.
2. Внедрить систему регулярного внутреннего мониторинга удовлетворенности получателей услуг для оперативного выявления и устранения проблем.

Проведенная Независимая оценка качества подтвердила общую эффективность деятельности организаций социального обслуживания Самарской области. Продемонстрированные высокие показатели удовлетворенности являются надежной основой для дальнейшего развития. Сконцентрировав усилия на устранении выявленных недостатков, регион может достичь максимального соответствия современным стандартам качества и доступности социальных услуг для всех категорий граждан.

Анализ результатов независимой оценки, предложения и рекомендации по улучшению качества работы (условий оказания услуг) по каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в 2025 году, представлены в электронном приложении к Итоговому отчету.

Объем приложения – 174 страницы.



Приложение

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Программа исследования по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области в 2025 году

1. Методологический раздел программы независимой оценки

Проблемная ситуация.

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

Независимая оценка проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказом Минфина РФ от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями,

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»,

- приказом Минтруда России от 28.12.2023 № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минтруда России от 20.08.2024 № 407н «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н»;
- приказом Минтруда России от 20.08.2024 № 408н «О внесении изменений в Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н»;
- перечнем.

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

Цели проведения независимой оценки:

- повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций согласно перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в 2025 году, утвержденному Общественным советом по проведению независимой оценки при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области (протокол заседания от 23.04.2025 № 1);
- повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями согласно перечню;
- установление диалога между организациями и гражданами – получателями социальных услуг.

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

В 2025 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 29 организаций социального обслуживания, в том числе в их территориальных отделениях с учетом критериев и показателей.

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

Цель исследования – получить информацию о качестве условий оказания услуг в 29 организациях социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг, в том числе в их территориальных отделениях с учетом критериев и показателей.

Задачи исследования:

- получение информации о качестве условий оказания услуг и об удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится независимая оценка в 2025 году;
- интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки;
- формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг.

В ходе проведения независимой оценки изучаются следующие **критерии качества условий оказания услуг**:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Основные понятия независимой оценки качества условий закреплены нормативно-правовыми документами, упомянутыми в проблемной ситуации данной программы.

Результаты независимой оценки

- итоговый информационно-аналитический отчет об оказанных услугах по проведению независимой оценки в 2025 году;
- количественные результаты (баллы) по каждому показателю и критерию, полученные по итогам проведения независимой оценки в 2025 году, рассчитанные в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, а также в соответствии с формой, размещенной на сайте bus.gov.ru (далее – количественные результаты);
- предложения по улучшению качества работы для каждой организации по каждому показателю и критерию в 2025 году.

Структура итогового отчета:

- вводная часть с указанием целей, задач, методов, инструментария сбора, обработки и обобщения информации, источников данных, порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки и др.;
- программа исследования по проведению независимой оценки в 2025 году, согласованную с Заказчиком;
- перечень организаций;

- рейтинги организаций в 2025 году, в том числе в разрезе всех показателей и форм социального обслуживания по видам организаций;
- обобщенная количественная и аналитическая информация по каждой организации по каждому показателю, характеризующему общие критерии независимой оценки, с обязательным указанием на наличие либо отсутствие в организации условий, требуемых законодательством при оказании услуг, и их соответствия обязательным требованиям с приложением подтверждающих материалов (фотоматериалов, скриншотов и т.д.);
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организациями, в том числе объем, параметры генеральной и выборочной совокупности в каждой организации, описание применяемых методов сбора информации, в том числе «контрольной закупки» услуг организации, анкетирования получателей услуг и т.д.;
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе проведения независимой оценки;
- анализ типовых (наиболее распространенных) недостатков в целом по организациям;
- предложения по улучшению качества работы каждой организации;
- общие предложения о повышении качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в Самарской области;
- документальные свидетельства, подтверждающие достоверность предоставленной информации (не менее трех фотоматериалов по каждому структурному подразделению организации, в том числе фотографии, позволяющие идентифицировать организацию, содержащие адрес, вывеску и т.д.); анкеты (на бумажных и/или электронных носителях); описания результатов проведения «контрольной закупки» услуг организации; скриншоты сайтов, страниц электронной почты, электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам);
- списочный состав экспертов, осуществивших проведение независимой оценки в 2025 году, по каждой организации;
- иные сведения, согласованные с Заказчиком.

2. Процедурный раздел программы независимой оценки

Этапы реализации независимой оценки качества условий оказания услуг:

Этап	Содержание услуг	Результаты оказания услуг, согласованные с Заказчиком
1. Подготовительный этап	1.1. Определение методов и инструментария сбора первичной информации по каждому показателю, форм для регистрации первичной информации, анкет. 1.2. Обоснование и расчет репрезентативности выборки по каждой организации, участвующей в независимой оценке. 1.3. Определение сроков проведения каждого этапа. 1.4. Составление плана-графика выездов в организации. 1.5. Подготовка форм документов, используемых для сбора информации	Программа
2. Проведение сбора первичной информации	2.1. Изучение информации об организации, размещенной в открытом доступе, в том числе сбор статистических данных. 2.2. Сбор информации об организации в соответствии с показателями независимой оценки с выездом в организации и в дистанционной форме (по согласованию с Заказчиком). 2.3. Сбор фотоматериалов по всем показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки (не менее 3 фотографий для каждого структурного подразделения организации). 2.4. Проведение анкетирования. 2.5. Формирование итоговых данных, заполнение отчетных форм предоставления информации 2.6. Подсчет общего количества баллов, набранных организациями	Количественные результаты
3. Обобщение и анализ полученной информации	3.1. Компьютерная обработка первичных данных. 3.2. Подготовка отчета. 3.3. Систематизация недостатков, выявленных в деятельности организаций. 3.4. Предоставление Заказчику: предварительного отчета; количественных результатов; предложений по улучшению качества работы для каждой организации по каждому показателю и критерию в 2025 году.	Отчет, количественные результаты; предложения по улучшению качества работы для каждой организации по каждому показателю и критерию в 2025 году

	3.5. Доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком: отчета; количественных результатов; предложений по улучшению качества работы для каждой организации по каждому показателю и критерию в 2025 году	
3. Презентация итоговых результатов по проведению независимой оценки	Презентация на заседании общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области итоговых результатов по проведению независимой оценки, в том числе в режиме видеоконференцсвязи (по согласованию с Заказчиком)	Утверждение указанным общественным советом предоставленных итоговых результатов по проведению независимой оценки

В ходе проведения НОК фиксируются следующие показатели:

№ п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации
1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации)
2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации;

	наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.) <i>Для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, данный показатель «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» не оценивается</i>
2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений <i>Для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, показатель «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» не оценивается</i>
2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

	получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, специалисты по социальной работе, социальные педагоги, психологи, узкие специалисты и прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Методы сбора первичной информации.

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

В рамках проведения НОК будут использованы следующие **методы сбора информации**:

- 1) анализ сайтов организаций;
- 2) экспертная оценка условий оказания услуг по итогам выезда эксперта в организацию согласно Приложению 1 (в ходе выезда производится фотофиксация);
- 3) «контрольная закупка» услуг организации, предоставляемых дистанционными способами;
- 4) анкетирование получателей услуг.

Выборочная совокупность. Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки по каждой организации указан в Приложении 1 к Программе.

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

мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

При расчете выборки на малых генеральных совокупностях (100 единиц и меньше) использовалась формула:

$$V = Z^2 * (p) * (1-p) / C^2, Z, \text{ где}$$

Z фактор (1,96 для 95% доверительного интервала),

p = процент интересующих респондентов или ответов, в десятичной форме (0,5)

c = доверительный интервал, в десятичной форме.

Корректировка для малой генеральной совокупности производилась по следующей формуле:

$$V_{\text{корр}} = V / 1 + V - 1 / p \text{ or, где}$$

V - размер выборки,

$V_{\text{корр}}$ - скорректированная выборка,

p or - генеральная совокупность

Малой генеральной совокупностью в статистике считается совокупность, где отбор даже небольшой выборки приводит к значительному охвату всей группы (обычно более 5-10%), что требует специальных поправок в расчетах. Группа из 30 человек всегда относится к малым совокупностям, так как любая содержательная выборка из нее будет большой относительно общего размера группы. Группа из 100 человек формально является конечной, но будет считаться статистически малой только в том случае, если из нее планируется отобрать выборку размером более 10 человек (более 10%).

Статистика для расчета выборочной совокупности по организациям и их структурным подразделениям предоставлена министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области.

По итогам анкетирования будет выявлен социально-демографический «портрет» получателей услуг организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится НОК, по следующим параметрам:

- 1) Возрастные группы;
- 2) Гендерные группы
- 3) Тип инвалидности;
- 4) Получатель услуг/законный представитель.

Методы сбора информации используются дифференцировано в зависимости от изучаемого показателя:

№п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации).	Экспертная оценка Результат работы: - заполненный блок информации в «Чек-лист оценки организации социального обслуживания» (приложение 2) - скриншоты страниц сайтов организаций; - фото информационных стендов в помещении организации
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	«Контрольная закупка» Результат работы: - заполненный блок информации в «Чек-лист оценки организации социального обслуживания» (приложение 2) - скриншоты страниц электронной почты организаций; - скриншоты электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам) - аудиозаписи телефонных звонков - скриншоты страницы сайтов организаций
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды;	Экспертная оценка Результат работы: - заполненный блок информации в «Чек-лист оценки организации социального обслуживания» (приложение 2)

№п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).	- фото помещения организации
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Экспертная оценка Результат работы: - заполненный блок информации в «Чек-лист оценки организации социального обслуживания» (приложение 2) - фото помещения организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов	Экспертная оценка Результат работы: - заполненный блок информации в «Чек-лист оценки организации социального обслуживания» (приложение 2) - фото помещения организации - скриншоты страницы сайтов организаций

№п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Анкетирование (по каждой организации (приложение 3))
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации (приложение 3))
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации (приложение 3))
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)

№п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкетирование (по каждой организации) (приложение 3)

**Охват организаций социального обслуживания независимой оценкой в 2025 году
(с указанием объема выборки и периода выезда эксперта)**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
1.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	Самарская обл., п.г.т. Суходол, ул. Мира, д. 10. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Сергиевский, пос. Сергиевск, ул. Плеханова, д. 4. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Елховский, с. Елховка, пер. Специалистов, д. 6. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Кошкинский, с. Кошки, ул. 60 лет октября, д. 44. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Красноярский, с. Красный Яр,	32392	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		ул. Тополиная, д. 3. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Челновершинский, с. Челно-Вершины, ул. Советская, д. 18. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Шенталинский, с. Шентала, ул. Советская, д. 1.			
2.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	Самарская обл., г.о. Чапаевск, ул. Красноармейская, д. 15. Ул. Фрунзе, д. 8 А. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Безенчукский, п.г.т. Безенчук, ул. Чапаева, д. 23. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Пестравский, с. Пестровка, ул. 50 лет Октября, д. 43.	13534	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		<i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Пестравский, с. Марьевка, ул. Ленина, д. 147. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Красноармейский, с. Красноармейское, ул. Октябрьская, д. 3. <i>Отделение:</i> Самарская обл.. м.р. Приволжский, с. Приволжье, пер. Специалистов, д. 12. <i>Отделение:</i> Самарская обл.. м.р. Хворостянский, с. Хворостянка, ул. Парковая, д. 2, ул. Казакова, д. 21			
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	Самарская обл., г.о. Похвистнево, ул. А. Матросова, д. 1. <i>Отделение:</i>	36976	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		Самарская обл., м.р. Похвистневский, г. Похвистнево, ул. А.Васильева, д. 7. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Камышлинский, с. Камышла, ул. Победы, д. 60. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Клявлинский , с. Клявлино, ул. Советская, д. 62. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Исаклинский, с. Исаклы, ул. Ленинская, д. 76А.			
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	Самарская обл., г. Нефтегорск, ул. Мира, д. 9. <i>Отделение:</i> Самарская обл.,	7767	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		м.р. Борский, с. Борское, ул. Первомайская, д. 35А. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Алексеевский, с. Алексеевка, ул. Строителей, д. 34. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Большечерниговский, с. Большая Черниговка, ул. Советская, д. 103. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Большеглушицкий, с. Большая Глушица, ул. Гагарина, д. 27. <i>Отделение:</i> Самарская обл., м.р. Нефтегорский, с. Утевка, ул. Л. Толстого, д. 27			

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	Самарская область, Приволжский район, с.Спасское, ул. Галактионовская, д.76 <i>Хворостянский отдел:</i> Самарская область, Хворостянский район, п. Масленниково, ул. Мелиораторов, д. 18.	32	30**	17.06- 30.07.
6.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	Самарская область, г.о. Новокуйбышевск, ул. Островского, 126 Самарская область, г.о. Новокуйбышевск, ул. Миронова, 25В (корпус 2)	32	30**	17.06- 30.07.
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. Маршала Жукова, д. 20	65	56**	17.06- 30.07.
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. Шлюзовая, д. 8. Самарская обл., г.о. Тольятти, б-р. 50 лет Октября, д.14	104	42*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
9.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»; структурное подразделение в г.о. Жигулевск Самарской области	Самарская область, г.о.Тольятти, ул. Железнодорожная, д. 19 445354 г.Жигулевск, ул. Пролетарская, 1	50	44**	17.06- 30.07.
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	Самарская обл., г.о. Сызрань, ул. Декабристов, д.34. Самарская обл., г.о. Сызрань, ул. Гагарина, д.44	122	49*	17.06- 30.07.
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" Обособленное структурное подразделение м.р. Шенталинский	Самарская обл., Клявлинский р-н, с. Назаровка, ул. Молодежная, 12 Самарская обл., Шенталинский р-н, п. Романовка, ул. Советская, д. 7	32	30**	17.06- 30.07.
12.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	Самарская область, Сергиевский район, п. Светлодольск, ул. Комсомольская, д. 25	35	32**	17.06- 30.07.
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	443077, г. Самара, ул. Пугачевская, д. 27	28284	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
14.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	Самарская обл., г.о. Похвистнево, ул. Малиновского, д. 60	312	172*	17.06- 30.07.
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	Самарская область, Алексеевский район, с.Алексеевка, ул. Юбилейная, д. 2	51	45**	17.06- 30.07.
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	<i>Сызранское отделение №1:</i> Самарская обл., г.о. Сызрань, ул. Кировоградская, д. 26. <i>Сызранское отделение №2:</i> Самарская обл., г.о. Сызрань, ул. Пожарского, д. 16. <i>Шигонское отделение:</i> Самарская обл., Шигонский район, с. Усолье, ул. Мира, д.1	615	246*	17.06- 30.07.
17.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	<i>Сызранское отделение:</i> Самарская обл., г.о.Сызрань, ул. Новосибирская, д. 39. <i>Октябрьское отделение:</i> Самарская обл., г.о.Октябрьск,	458	183*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		пер. Горный, д. 11			
18.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Тольяттинский дом-интернат»	<i>Тольяттинское отделение:</i> Самарская обл., г.о. Тольятти, ул. Ларина, д. 1. <i>Жигулёвское отделение:</i> Самарская обл., г.о.Жигулевск, Г-1, д. 16	414	166*	17.06- 30.07.
19.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	Самарская область, г.о. Тольятти, Московский пр-т, д. 8а; ул. Академика Вавилова, д. 64	73	61**	17.06- 30.07.
20.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	г.Самара, ул. Металлистов, д.63 (полустационарная форма) Самарская область, п.Береза, кв.2, д.12 (стационарная форма) г.Самара, ул. Мяги, д.5 (отделение срочных услуг)	190	76*	17.06- 30.07.
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие	443016 г. Самара, ул. Нагорная, д.66	800	320*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
	психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	(на территории Самарской психиатрической больницы)			
22.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти» 2 отделения	Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Ленина, д. 117 Самарская область, г.о. Тольятти, ул. Лизы Чайкиной, д. 37 Самарская область, Ставропольский р-н, Ставропольский лесхоз, Ягодинское лесничество, квартал № 5	226	90*	17.06- 30.07.
23.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	г. Самара, ул. Красных Коммунаров, д. 40	60	52**	17.06- 30.07.
24.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель"	г. Самара, ул. Георгия Димитрова, д. 38а, г. Самара, ул. Георгия Димитрова, д. 58. кв.44, 43	124	50*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
25.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	443096, г.Самара, ул. Чернореченская, д.36	356	142*	17.06- 30.07.
26.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" Отдел социального обслуживания населения Приволжский Отдел социального обслуживания населения Безенчукский Отдел социального обслуживания населения Пестравский Отдел социального обслуживания населения Красноармейский Отдел социального обслуживания населения Чапаевский Отдел социального обслуживания населения Хворостянский	Самарская область, Приволжский район, село Приволжье, пер. Специалистов, д.12 Самарская область, Приволжский район, село Приволжье, пер. Специалистов, д.12 446253, Самарская область, Безенчукский р-н, п. Безенчук, ул. Чапаева д. 23. 446160, Самарская область, Пестравский р-н, с. Пестровка, ул. 50 лет Октября, д.43. 446140, Самарская область, Красноармейский р-н, с. Красноармейское, ул. Октябрьская д.3.	7500	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		445590, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Ватутина, д. 18Б 445590, Самарская область, Хворостянский р-н, с. Хворостянка, ул. Казакова д. 21			
27.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО "ЦСОН СВО") Отделение социального обслуживания на дому городского округа Похвистнево Отделение социального обслуживания на дому муниципального района Похвистневский Отделение социального обслуживания на дому муниципального района Клявлинский Отделение социального обслуживания на дому муниципального района Камышлинский Отделение социального обслуживания на дому муниципального района Исаклинский	446450 Самарская область, городской округ Похвистнево, ул. А.Васильева, д.7 446450 Самарская область, с. Подбельск, пер. Подбельский, д. 19 446960, Самарская область, Клявлинский район, ст. Клявлино, ул. Советская, д. 62	4366	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		446970, Самарская область, Камышлинский район, с. Камышла, ул. Победы, д. 60 446570, Самарская область, Исаклинский район, с. Исаклы, ул. Ленинская, д. 76а			
28.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа" (АНО "ЦСОН Восточного округа")	Самарская область, г.о. Кинель, ул. Ж/д Советская, зд. 69Б, пом. 1 446300 Самарская обл., г. Отрадный, ул. Победы, д. 1А, 446630 Самарская обл., Богатовский район, с. Богатое, ул. Пушкина, д. 18, 446621 Самарская обл., Богатовский район, с. Виловатое, ул. Октябрьская, д. 107, 446628 Самарская обл., Богатовский район, с.	5200	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		Беловка, ул. Школьная, д. 27, 446634 Самарская обл., Богатовский район, с. Максимовка, ул. Октябрьская, д. 23, 446426 Самарская обл., Кинельский район, с. Малая Малышевка, ул. Школьная, д. 4, 446406 Самарская обл., Кинельский район, с. Бобровка, ул. Кирова, д. 36, 446410 Самарская обл., Кинельский район, с. Кинельский, ул. Южная, д. 14, 446416 Самарская обл., Кинельский район, с. Георгиевка, ул. Специалистов, д. 18, Самарская обл., Кинельский район, с. Сколково, ул. Колхозная, д. 9А, 446403 Самарская обл., Кинельский район, с. Чубовка, ул. Нефтяников, д. 10,			

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		446425 Самарская обл., Кинельский район, с. Красносамарское, ул. Кооперативная, д. 3А, 446412 Самарская обл., Кинельский район, п. Комсомольский, ул. 50 лет Октября, д. 24, отделение социального обслуживания на дому с.п. Комсомольский. 446407 Самарская обл., Кинельский район, с. Домашка, ул. Советская, д. 1, 446415 Самарская обл., Кинельский район, с. Богдановка, ул. Конычева, д. 20, 446350 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Кинель-Черкассы, ул. Революционная, д. 39, 446320 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Кротовка, ул. Советская, д. 1А, 446330 Самарская обл., Кинель-Черкасский район,			

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
		с. Тимашево, ул. Мира, д. 58, 446337 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Кабановка, ул. Крыгина, д. 1А, 446343 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Новые Ключи, ул. Советская, д. 30, 446325 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Березняки, ул. Советская, д. 61, 446329 Самарская обл., Кинель-Черкасский район, с. Черновка, ул. Школьная, д. 30			
29.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения «Тольяттинский» (АНО "ЦСОН "Тольяттинский") Автозаводское отделение Комсомольское отделение Центральное отделение	Самарская область, м.р. Ставропольский, с.п. Мусорка, с. Мусорка, ул. Почтовая, д.15 Самарская область, г.о. Тольятти, бульвар Ленина, 10 Самарская область,	4332	600*	17.06- 30.07.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания (юридическое лицо) и ее территориального отделения (при наличии)	Адрес организации социального обслуживания (юридическое лицо)	Кол-во мест	Объем выбор- ки	Период выезда эксперта
	Жигулевское отделение Ставропольское отделение	г.о. Тольятти, бульвар Ленина, 10 Самарская область, г.о. Тольятти, бульвар Ленина, 10 Самарская область, г.о. Жигулевск, ул. Почтовая, 1 Самарская область, м.р. Ставропольский, с.п. Мусорка, с. Мусорка, ул. Почтовая, 15			

* Расчет производился в соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

** Использовалась формула расчета выборки для малой генеральной совокупности ($N = 100$ единиц и меньше).

Чек-лист оценки организации социального обслуживания

1	Открытость и доступность информации об организации	- информация представлена в полном объеме – 1 балл - информация представлена частично - 0,5 баллов - информация отсутствует - 0 баллов	- стенды доступны для всех лиц, удобны для чтения, высота не более 1,5 м от пола – 1 балл; - информация есть, но не соблюдаются пункты, обозначенные выше, – 0,5 баллов - информация отсутствует – 0 баллов	- информация актуальна: документы, локальные нормативные акты обновлены в соответствии с действующим законодательством – 1 балл - информация неактуальна – 0 баллов
1.1.	объем информации на информационных стендах			
1	Дата государственной регистрации			
2	Сведения об учредителе (учредителях)			
3	Место нахождения (при наличии - филиалов)			
4	Режим, график работы			
5	Контактные телефоны			
6	Адрес электронной почты			
7	Структура и органы управления			
8	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги), порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги			
9	Сведения о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц			
10	Сведения о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),			
11	Сведения о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)			
12	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")			
13	Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания			

14	Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц			
15	Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			
16	Сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации (для АНО – смета)			
17	Сведения о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре			
18	Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (документы о проверках, устранении нарушений, требования по соблюдению пожарной безопасности) / о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти			
	о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания			
1.2.	объем информации, размещенной в сети «Интернет»	- информация представлена в полном объеме – 1 балл - информация представлена частично - 0,5 баллов - информация отсутствует - 0 баллов	информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта - 1 балл информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.) - 0,5 баллов	- информация актуальна: документы, локальные нормативные акты обновлены в соответствии с действующим законодательством – 1 балл - информация неактуальна – 0 баллов
	<i>1. Общая информация</i>			
1	о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации			
2	об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты			
3	о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии), схема проезда			
4	о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед			
5	о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, об адресах электронной почты			

6	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты			
7	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии) / положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии)			
8	о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания			
9	о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)			
10	о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)			
11	о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания			
12	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			
13	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			
14	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья			

	получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");			
15	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			
16	об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц			
17	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)			
18	о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) ДЛЯ АНО – смета			
19	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);			
20	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний			
1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	наличие 1 - да, 0 - нет	Функционирует -1 балл Не функционирует – 0 баллов	Комментарии (поставить балл)
1	телефон			Сотрудник организации, общается вежливо, предоставляет ответы на вопросы – 1 балл Коммуникация по телефону доступна, но общение происходит не в доброжелательной форме/сложно дозвониться или происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на

				поставленный вопрос недоступен – 0,5 баллов Если оба недостатка - 0 баллов
2	электронная почта			Можно отправить сообщение и получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательно го ответа) Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели <u>или</u> пришло сообщение о несуществующем адресе – 0,5 баллов Не выполнено ни одно из условий - 0 баллов
3	электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)			Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу) – 1 балл Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется – 0,5 баллов
4	раздел «часто задаваемые вопросы»			

5	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)			
2	Комфортность условий предоставления услуг	Условие есть - 1 балл условие отсутствует - 0 баллов	- хорошее (все характеристики обеспечиваются) - 1 балл - удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) - 0,5 баллов - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик) - 0 баллов	Комментарии по выявленным недостаткам
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью: - наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время "пиковой нагрузки" в организации			
2	наличие и понятность навигации внутри организации: - на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),			
3	наличие и доступность питьевой воды: - в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоскоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки, - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации			
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: - санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства			
5	санитарное состояние помещений организаций: - наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.)			

	- в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования			
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки: - остановка общественного транспорта находится не более чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более чем 5 минут пешком от организации			
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации			
3	Доступность услуг для инвалидов	Условие есть- 1 балл условие отсутствует - 0 баллов	- хорошее (все характеристики обеспечиваются) - 1 балл - удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) - 0,5 баллов - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик) - 0 баллов	Комментарии по выявленным недостаткам
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней			
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение			

	- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект			
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов: - обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м			
4	наличие сменных кресел-колясок: - имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного			
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: - санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, - в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)			
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: - наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих			
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: - наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности			
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): - в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости			
9	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению: Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей			
10	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации): В организации:			

	- проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги			
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
4	Доля удовлетворенных разными параметрами			
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах			
2	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации			
3	Удовлетворенность комфортностью помещений в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)			
4	Удовлетворенность своевременностью предоставления услуги (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)			
5	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников, осуществляющих взаимодействие по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте организации			
6	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения)			
7	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации (социальные работники, социальные психологи и педагоги)?			
8	Удовлетворенность графиком работы организации: отделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом			
9	Удовлетворенность комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)			
10	Удовлетворенность условиями оказания услуг этой организации социального обслуживания			
11	Готовность рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым			

Анкета**Здравствуйте!**

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

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

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

Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

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

/СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ/

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

- 1. Да
- 2. Нет

→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 2
→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 3

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4
→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 5

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 7
→ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Укажите, пожалуйста, группу инвалидности:

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

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

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

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

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

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

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

ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ

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

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

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

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

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

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

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

НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС

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

1. Получатель услуг
2. Законный представитель

22. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

23. Укажите возраст получателя услуги _____ (укажите количество полных лет)

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

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Объем выборки (требуемый и фактический), чел.

№	Наименование	Рекомендованная выборка	Фактическая выборка
1.	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	600	594
2.	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	600	823
3.	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	600	869
4.	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	600	1119
5.	ГКУ СО «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	30	13
6.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	30	16
7.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	56	35
8.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	42	133
9.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»	44	20
10.	ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	49	84
11.	ГКУ СО «Клявлинский социальный приют для детей и подростков «Надежда»	30	37
12.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	32	14
13.	ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»	600	632
14.	ГБУ СО «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	172	163
15.	ГБУ СО «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	45	20
16.	ГБУ СО «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	246	253
17.	ГБУ СО «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	183	587
18.	ГБУ СО «Тольяттинский дом-интернат»	166	167
19.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	61	52
20.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	76	76
21.	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	320	323
22.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	90	90
23.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	52	25
24.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	50	60
25.	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	142	142
26.	АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	600	642
27.	АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	600	622
28.	АНО «ЦСОН Восточного округа»	600	2067
29.	АНО «ЦСОН «Тольяттинский»	600	666
	Общий объем выборки		10344

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

«Тайная закупка»: легенды и результаты проверки функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

код учреждения	Наименование организации	Легенда звонка	Результат звонка	Легенда запроса на эл.почту
1.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл звонок - 28.07 в 11.45 без нарушений (запись не сохранилась, нарушений нет)	Добрый день! Проводите ли вы занятия по общеразвивающим программам и где можно посмотреть расписание?
2.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл звонок - 28.07 в 12.11 без нарушений	Добрый день! Проводите ли вы занятия по общеразвивающим программам и где можно посмотреть расписание?
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	0 баллов, директор разговаривала по телефону очень грубо и не корректно, звонок 28.07	Добрый день! Проводите ли вы занятия по общеразвивающим программам и где можно посмотреть расписание?
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл звонок - 29.07 в 10.57 без нарушений	Добрый день! Проводите ли вы занятия по общеразвивающим программам и где можно посмотреть расписание?
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл звонок - 29.07 в 12.17 без нарушений	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
6.	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	есть замечание - 1 балл, информацию сообщили с неохотой и с раздражением, в конце разговора не попрощались. 29.07 в 11.01	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Тольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без замечаний - звонок 29.07 в 11.05	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без замечаний - звонок 29.07 в 11.09	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?

	попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»			
9.	ГКУ СО «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»;	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без замечаний - звонок 29.07 в 11.14	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл с замечанием - не попрощались в конце разговора, звонок 29.07 в 11.23	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
11.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	0 баллов, старший воспитатель Акимова Л.М.разговаривала непрофессионально. Запрашиваемые данные предоставлять не хотела, разговаривала высокомерно, с издевкой. остался негативный осадок.	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
12.	ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл, есть нарушение - не представилась, Звонок в 13.51	Добрый день! В какие часы у вас ведется прием граждан? Работаете вы в выходные дни?
13.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. Звонок 30.07 в 13.54	Добрый день. В какое время у вас часы посещения подопечных, можно в выходные?
14.				
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. Звонок 30.07 в 13.59	Добрый день. В какое время у вас часы посещения пациентов , можно в выходные ?
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Алексеевский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. Звонок 30.07 в 13.59	Добрый день. В какое время у вас часы посещения пациентов , можно в выходные ?
17.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. Звонок 31.07 в 11.02	Добрый день. В какое время у вас часы посещения пациентов , можно в выходные ?

18.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский геронтопсихиатрический центр»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл - есть нарушения, не попрощались и не поблагодарили в конце разговора 31.07 в 11.05	Добрый день. В какое время у вас часы посещения пациентов , можно в выходные ?
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Тольяттинский дом-интернат»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. 31.07 в 11.08	Добрый день. В какое время у вас часы посещения воспитанников, можно в выходные ?
20.	ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений 31.07 в 11.10	Добрый день! Принимаете ли вы не новую, но в хорошем состоянии одежду и обувь для взрослых? Куда можно привезти?
21.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл с нарушением - не попрощались. звонок 31.07 в 13.19 не взяла трубку	Добрый день. Пенсионерка прописана в Промышленном районе - может у вас пройти обследование у терапевта и кардиолога бесплатно?
22.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений. звонок 31.07 в 13.32	Добрый день. Уточните пжл, можно у вас получать услуги, если прописан в другом населенном пункте области? (услуга нужна для близкого пожилого родственника)
23.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл с замечанием - не попрощались в конце разговора, звонок 31.07 в 13.38	Здравствуйте. У вас есть официальный сайт, указанный на странице в Вк не работает.
24.	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений, 31.07 в 13.35	Добрый день. Уточните пжл, можно у вас получать услуги, если прописан в другом населенном пункте области?
25.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель"	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл с замечание - не поблагодарили и не попрощались 31.07 в 13.40	Добрый день. Уточните пжл, можно у вас получать услуги, если прописан в другом населенном пункте области?

26.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без замечаний 31.07 в 13.52	Здравствуйте. У вас есть свободные места в стационаре на этот год, интересует полный день.
27.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа"	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без замечаний 31.07 в 13.55	Добрый день. Предоставляете ли вы услуги сиделки для лежачих больных? Сколько стоит услуга для ухода за больным с 8.00 до 18.00
28.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО "ЦСОН СВО")	Добрый день! Скажите пжл, до сколько вы сегодня работаете? Есть ли рядом парковка для инвалидов?	1 бал с нарушением - не поблагодарили и не попрощались. 1.08 в 11.17	Добрый день. Предоставляете ли вы услуги сиделки для лежачих больных? Сколько стоит услуга для ухода за больным с 8.00 до 18.00
29.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа" (АНО "ЦСОН Восточного округа")	Добрый день! Уточните пжл ФИО вашего руководителя и ваш почтовый адрес	1 балл без нарушений 1.08 в 11.19	Добрый день. Предоставляете ли вы услуги сиделки для лежачих больных? Сколько стоит услуга для ухода за больным с 8.00 до 18.00
	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения «Тольяттинский» (АНО "ЦСОН "Тольяттинский")	Добрый день! Скажите пжл, до сколько вы сегодня работаете? Есть ли рядом парковка для инвалидов?	1 балл без нарушений Звонок 01.08	Добрый день. Предоставляете ли вы услуги сиделки для лежачих больных? Сколько стоит услуга для ухода за больным с 8.00 до 18.00

Приложение 4

Чек-лист экспертной оценки

Код, название организации

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

12	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")			
13	Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания			
14	Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц			
15	Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			
16	Сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации (для АНО – смета)			
17	Сведения о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре			
18	Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (документы о проверках, устранении нарушений, требования по соблюдению пожарной безопасности) / о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти			
19	о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания			

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

	- средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства			
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки: - остановка общественного транспорта находится не более чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более чем 5 минут пешком от организации			
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)			

3	Доступность услуг для инвалидов	Условие есть- 1 балл условие отсутствует - 0 баллов	- хорошее (все характеристики обеспечиваются) - 1 балл - удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) - 0,5 баллов - неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик) - 0 баллов	Комментарии по выявленным недостаткам
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов			
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения,			

	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней			
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект			
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов: - обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м			
4	наличие сменных кресел-колясок: - имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного			
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: - санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации,			

	- в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)			
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: - наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих			
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: - наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности			
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): - в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости			
9	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:			

	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей			
10	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации): В организации: - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги			
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			

Эксперт _____ / _____ /
Подпись _____ расшифровка _____

Эксперт _____ / _____ /
Подпись _____ расшифровка _____

Представитель организации-участника независимой оценки _____ / _____ /
Подпись _____ расшифровка _____
Телефон _____

Дата: « ____ » _____ 2025 г.