

Отчет

по результатам независимой оценки качества предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания населения Московской области в нестационарной форме в 2015 году

Заказчик: Государственное казенное учреждение Московской области «Дирекция единого заказчика Министерства социальной защиты населения Московской области»

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Гребнева Ольга Ивановна

2015 г.

Содержание

		Страница
	Постановка задачи	9
Комплексные центры социального обслуживания населения		
1.	ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	10
2.	ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	13
3.	ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	16
4.	ГБУ СО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	19
5.	ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	22
6.	ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	25
7.	ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	28
8.	ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения »	31
9.	ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	34
10.	ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	37
11.	ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	40
12.	ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	43
13.	ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	46
14.	ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	49
15.	ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	52
16.	ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	55
17.	ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	58
18.	ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	61
19.	ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	64
20.	ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	67
21.	ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	70
22.	ГБУ СО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	73
23.	ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального	76

	обслуживания населения»	
24.	ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	79
25.	ГБУ СО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	82
26.	ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	85
27.	ГУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	88
	Общий рейтинг. Комплексные центры социального обслуживания	91
Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		
28.	ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	93
29.	ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	96
30.	ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	99
31.	ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	102
32.	ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	105
33.	ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	108
34.	ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	111
35.	ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	114
36.	ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	117
37.	ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	120
38.	ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	123
39.	ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	126
40.	ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	129
41.	ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	132
42.	ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	135
43.	ГБУ СО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	138
44.	ГБУ СО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	141
45.	ГБУ СО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	144
	Общий рейтинг. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	147

Центры реабилитации инвалидов		
46.	ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	149
47.	ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	152
48.	ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	155
49.	ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	158
50.	ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	161
51.	ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	164
52.	ГБУ СО МО «Серпуховской центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	167
53.	ГБУ СО МО «Шереметьевский центр реабилитации инвалидов»	170
54.	ГБУСОМО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	173
	Общий рейтинг. Центры реабилитации инвалидов	176
	Выводы по результатам независимой оценки качества предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	177
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних		
55.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Долгопрудненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Полёт»	180
56.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Серпуховский (районный) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	183
57.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Бронницкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Алы парус	186
58.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Волоколамский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	189
59.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Воскресенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	192
60.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Дмитровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Остров надежды	195
61.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Домодедовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Семья	198
62.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Наш дом	201
63.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Железнодорожный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Горизонт	204
64.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Зарайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	207

65.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Ивантеевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Теремок	210
66.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Истринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	213
67.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Каширский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Семья	216
68.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Клинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Согласие	219
69.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Коломенский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	222
70.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Коломенский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	225
71.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Королевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Забота	228
72.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Красногорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	231
73.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Лобненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	234
74.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Лосино-Петровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Остров добра	237
75.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Лотошинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	240
76.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Луховицкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	243
77.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Люберецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	246
78.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Можайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	249
79.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Мытищинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Преображение	252
80.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Наро-Фоминский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Надежда	255
81.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Ногинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	258
82.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Озерский социально-реабилитационный центр	261

	для несовершеннолетних	
83.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Орехово-Зуевский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	264
84.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Орехово-Зуевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Наш дом	267
85.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Павлово-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Спектр	270
86.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Пушкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	273
87.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Пущинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Солнышко	276
88.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Раменский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Родник	279
89.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Реутовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Преодоление	282
90.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Рошальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	285
91.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Рузский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних Астарта	288
92.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Сергиево-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	291
93.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Серебряно-Прудский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Подросток	294
94.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Серпуховский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	297
95.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Солнечногорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Незабудка	300
96.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Ступинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Альбатрос	303
97.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Талдомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Журавлик	306
98.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Фрязинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Теплый дом	309
99.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Химкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	312

100.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Чеховский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Аистенок	315
101.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Шатурский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	318
102.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Шаховской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Колпица	321
103.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Щелковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Семья	324
104.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Электростальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие»	327
	Общий рейтинг. Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	330
Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями		
105.	ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	335
106.	ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	338
107.	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	341
108.	ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	344
109.	ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	347
110.	ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	350
111.	ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	353
112.	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	356
113.	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	359
114.	ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	362
115.	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	365
116.	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	368
117.	ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	371
118.	ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	374
119.	ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	377
120.	ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	380
121.	ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	383

	Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями	386
Социальный приют для детей и подростков		
122.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области Социальный приют для детей и подростков «Дом доверия»	388
Центры социальной помощи семье и детям		
123.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Климовский центр социальной помощи семье и детям «Гармония»	391
124.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Лотошинский центр социальной помощи семье и детям»	394
125.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Подольский городской центр социальной помощи семье и детям»	397
126.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Химкинский комплексный кризисный центр помощи женщинам «Спасение»	400
127.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области Клинский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	403
128	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Дмитровский центр социальной помощи семье и детям»	406
	Общий рейтинг. Центры социальной помощи семье и детям	409
Центр психолого-педагогической помощи населению		
129	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Щелковский центр психолого-педагогической помощи населению «Янтарь»	410
	Выводы по результатам независимой оценки качества предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания семьи, женщин и детей	413

Постановка задачи

Провести независимую оценку качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области.

Оказание услуг по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области осуществляется по каждому государственному учреждению социального обслуживания Московской области.

Объект исследований:

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов:

- 54 учреждения;
- 48233 получателей социальных услуг;
- 8467 сотрудников.

Социальное обслуживание семьи, женщин и детей

- 75 учреждений;
- 31387 получателей социальных услуг;
- 5010 сотрудников.

Методы оценки и объем выборки:

- экспертная оценка работы учреждения социального обслуживания Московской области (**129 учреждений**);
- телефонное интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (**8782 чел.**);
- интервьюирование и анкетирование 1% ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (**732 чел.**)
- интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в ОДП и стационарной форме (**773 чел.**)
- интервьюирование и анкетирование 50% сотрудников учреждений социального обслуживания (**6739 чел.**)

Независимая оценка проводилась в следующих типах учреждений:

- 17 реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- 9 центров реабилитации инвалидов;
- 6 центров социальной помощи семье и детям;
- 50 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних;
- 1 социальный приют для детей и подростков;
- 1 центр психолого-педагогической помощи населению;
- 27 комплексных центров социального обслуживания населения;
- 18 центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Ожидаемый результат

По результатам независимой оценки представляется отчет, который состоит из:

1. оценки учреждения по результатам опроса получателей социальных услуг, сотрудников учреждения и мнения независимого эксперта (в разрезе типов учреждений);
2. рейтинга учреждения;
3. итогового вывода о работе учреждения в форме презентационных материалов.

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141800, Московская область, г. Дмитров, Большевикский пер., д. 6 Б

Директор: Гаврилова Елена Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 942 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 30 человек.

Количество сотрудников: 186 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (10 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (114 чел.)
3. Опрос сотрудников(93 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	85,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,5
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,5
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	82,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,8
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию	85,6

	социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,4

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	83,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,5%**

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142621, Московская область, Орехово-Зуевский р-н, г. Куровское, ул. Коммунистическая, д.48

Директор: Белова Алла Леонидовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 2237 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 173 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 70 человек.

Количество сотрудников: 124 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (23 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (269 чел.)
3. Опрос сотрудников(62 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (21 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(9 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	16,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,5
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,8
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	73,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	84,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,4
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,8
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию	83,4

	социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	84,3

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	100,0
	Средний показатель оценки эксперта	80,2

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	84,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	93,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	82,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	89,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	89,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	82,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,8%**

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142800, Московская область, г. Ступино, ул. Андропова, д. 30/23

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1055 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 60 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 20 человек.

Количество сотрудников: 290 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (127 чел.)

3. Опрос сотрудников(145 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	82,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	82,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	83,2
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	82,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	81,9
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	84,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	92,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	88,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	80,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	88,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,2
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	77,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	86,1
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,1%**

Наименование учреждения: **ГБУ СО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Адрес: 143300, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Карла Маркса, д. 18

Директор: Павлова Елена Владиславовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1037 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 35 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 147 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (125 чел.)
3. Опрос сотрудников (74 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	20,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	88,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,1
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	62,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	77,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	88,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	87,3

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	79,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	74,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	97,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	91,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	97,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	97,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»

Адрес: 140170, Московская область, г. Бронницы, ул. Советская, д. 44

Директор: Кочеткова Людмила Васильевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 167 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 18 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 45 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (2 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (21 чел.)
3. Опрос сотрудников(23 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	79,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	80,1
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,7
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	80,4
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	82,6
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	81,6
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	82,6
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию	80,4

	социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,1

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **93,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142000, Московская область, г.о. Домодедово, ул. Советская, д.8

Директор: Тихонова Татьяна Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 420 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 46 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 20 человек.

Количество сотрудников: 110 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (51 чел.)

3. Опрос сотрудников(55 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	86,1
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	67,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	91,8
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,3
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	85,8

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,4

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,4

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	88,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	77,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **85,5%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141600, Московская область, г. Клин, ул. Московская, д.3

Директор: Фиоктистова Нина Андреевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1125 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 127 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 230 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (12 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (135 чел.)
3. Опрос сотрудников(115 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (16 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	50,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,1
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	47,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,6
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	88,5
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	50,0

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	78,7

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	75,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,0

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	96,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	84,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	75,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	87,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	96,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения »

Адрес: 140415, Московская область, г. Коломна, ул. Пушкина, д.22

Директор: Муравьева Елена Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 2100 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 28 человек.

Количество сотрудников: 364 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (21 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (252 чел.)
3. Опрос сотрудников(182 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	85,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	14,3
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,8
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,7
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,8
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	74,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,1

11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	84,8
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	79,0

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	87,1

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	76,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	70,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	79,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	88,2
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	67,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	76,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	73,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	64,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	74,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,2%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141070, Московская область, г. Королёв, ул. Фрунзе, д. 8,

Директор: Омельченко Ольга Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 614 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 102 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (7 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (74 чел.)
3. Опрос сотрудников(51 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	62,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	36,7
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	64,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	64,7
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	59,3
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	49,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	62,7
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	60,0
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	60,7

11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	60,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	55,1

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	59,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,9%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»

Адрес: 142703, Московская область, Ленинский район, г. Видное, ул. Садовая, д.22

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 420 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 105 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 118 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (51 чел.)
3. Опрос сотрудников(59 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (13 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	85,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	50,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	50,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,2
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	73,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,2
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	50,0

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	34,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	76,2

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	71,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	80,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	40,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	76,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	75,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	75,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	74,5

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **75,7%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141730, Московская область, г. Лобня, ул. Молодёжная, д.4

Директор: Кузнецова Диляфруз Назифовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 743 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 127 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (90 чел.)

3. Опрос сотрудников(64 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	81,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	85,7

Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,5
---	-------------

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) (100% - жалоб не зарегистрировано)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	86,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	80,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	86,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	70,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	53,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	70,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	72,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,1%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 140500, Московская область, г. Луховицы, ул. Жуковского, д. 10

Директор: Сухогузов Анатолий Иванович

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 371 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 32 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 30 человек.

Количество сотрудников: 126 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (45 чел.)
3. Опрос сотрудников(63 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	88,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	11,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,1
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	81,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	89,2
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	89,2
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	86,1

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	88,9

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	97,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 140014, Московская область, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д.376, корп. 10

Директор: Осина Людмила Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1365 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 65 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 245 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (14 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (164 чел.)

3. Опрос сотрудников(123 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	50,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,1
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,6
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	30,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	50,0

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	88,6

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	95,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	92,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	88,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	96,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Ш. Энтузиастов, д. 35

Директор: Юрманова Лилия Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1875 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 295 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 41 человек.

Количество сотрудников: 309 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (19 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (225 чел.)
3. Опрос сотрудников(155 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (32 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(5 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	79,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	89,2
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	77,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	73,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	78,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	80,6
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	81,2

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,3

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	87,1

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	95,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	89,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	89,1
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	67,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	78,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	78,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	73,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	82,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,5%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Рабочая, д. 36

Директор: Гамага Ольга Васильевна

ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 2575 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 129 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 192 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (26 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (309 чел.)
3. Опрос сотрудников(96 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (16 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	6,3
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	15,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,5
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,8
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	74,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	84,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,5
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,7
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	82,4

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,9

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	67,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,2
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	82,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	85,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **84,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 143000, Московская область, г. Одинцово, Можайское ш., д.99, кв.75;

Директор: Кузина Оксана Юрьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1372 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 104 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 404 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (14 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (165 чел.)
3. Опрос сотрудников(202 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (13 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	92,3
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,1
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,4
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	75,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,8
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	84,9

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,8

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,5

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	75,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	83,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	85,4

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,9%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142500, Московская область, г. Павловский Посад, ул. Орджоникидзе, д.12

Директор: Бедова Елена Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 970 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 27 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 371 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (10 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (117 чел.)
3. Опрос сотрудников(186 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,3
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,5
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,5
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	51,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,1
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,3
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	84,6

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,9

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	86,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	84,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	89,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	93,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,1%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142114, Московская область, г. Подольск, ул. Подольских Курсантов, д.22

Директор: Верейкина Галина Степановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1688 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 37 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 93 человек.

Количество сотрудников: 213 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (17 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (203 чел.)
3. Опрос сотрудников(107 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(12 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	81,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	41,7
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	17,3
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,4
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	68,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	83,7
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	65,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	81,3

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	81,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	84,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	93,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	93,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	56,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	93,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	84,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	85,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141200, Московская область, г. Пушкино, Московский проспект, д. 51А

Директор: Новгородова Анна Алексеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1860 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 48 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 25 человек.

Количество сотрудников: 265 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (19 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (224 чел.)
3. Опрос сотрудников(133 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	66,7
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,4
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,6
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	73,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,6
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	84,6

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,2

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	69,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	93,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	84,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	84,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,4

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 140104, Московская область, г. Раменское, ул. Десантная, д.11

Директор: Денисова Елена Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 2247 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 35 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 329 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (23 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (270 чел.)
3. Опрос сотрудников(165 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	60,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,3
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	70,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,1
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	84,9

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,8

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	82,6

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	70,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	73,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	43,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	80,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	66,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	75,4

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141300, Московская область, г. Сергиев Посад, пр. Красной Армии, д. 94/2

Директор: Горин Сергей Анатольевич

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1040 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 47 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 98 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (125 чел.)
3. Опрос сотрудников(49 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,5
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,5
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	75,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,5
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	84,2

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,9

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	92,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	71,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	81,6
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	71,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	97,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	86,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	78,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142200, Московская область, г. Серпухов, ул. 1-ая Московская, д.24

Директор: Горшкова Елена Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1639 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 12 человек.

Количество сотрудников: 165 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (17 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (197 чел.)

3. Опрос сотрудников(83 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	24,7
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,6
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,5
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	76,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	87,3
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	88,3
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	85,5

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,8

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	73,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,1
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	55,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	79,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	73,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	76,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	79,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,5%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141400, Московская область, г. Химки, пр. Юбилейный, д.10

Директор: Бакал Инна Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 960 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 59 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 132 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (10 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (116 чел.)
3. Опрос сотрудников(66 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	83,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	16,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,1
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	80,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	84,7
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	84,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	82,4

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,0

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,2

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	76,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	88,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	38,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	61,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	69,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	80,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	73,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **74,7%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142432, Московская область, Ногинский р-н, г. Черноголовка, Институтский пр-т, д.7«А»

Директор: Суркова Варвара Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 92 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 41 человек.

Количество сотрудников: 150 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (2 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (24 чел.)
3. Опрос сотрудников(75 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(5 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	83,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	22,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,3
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,3
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	57,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	83,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,3
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	83,3
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию	77,8

	социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	89,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	55,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	72,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	55,6
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	77,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	47,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	61,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	55,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	66,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	61,5

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 142300, Московская область, г. Чехов, ул. Ильича, д. 24

Директор: Сыпачева Оксана Евгеньевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 566 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 77 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (6 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (68 чел.)
3. Опрос сотрудников(39 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	8,5
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	91,5
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	85,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	91,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	90,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	89,1

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,1

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,1

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	76,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	67,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	91,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,3

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141100, Московская область, г. Щелково, ул. Талсинская, д. 47

Директор: Сокорева Галина Юрьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 2073 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 30 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 221 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (21 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (249 чел.)
3. Опрос сотрудников(111 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	85,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,1
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	85,3
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	83,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,5
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	84,7

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	78,0

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,3

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	80,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	55,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	55,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	80,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	75,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,1%**

Наименование учреждения: ГУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»

Адрес: 140091, Московская область, г. Дзержинский, ул. Строителей, д.5

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 72 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 44 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 63 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (1 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (9 чел.)
3. Опрос сотрудников(32 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	83,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	70,3
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	24,1
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	85,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	29,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	85,2
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	85,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	85,2
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	27,8

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	72,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	77,0

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	61,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,1
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	64,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	82,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	85,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	67,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	78,3

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **75,9%**

Общий рейтинг. Комплексные центры социального обслуживания населения

Всего учреждений данного типа: 27

Таблица 1. Общий рейтинг. Комплексные центры социального обслуживания

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	83,08	97,73	100,00	93,60
2	ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	88,88	94,70	92,01	91,86
3	ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,49	94,40	92,60	91,50
4	ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	75,92	97,73	93,74	89,13
5	ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,24	92,98	87,16	88,13
6	ГБУ СО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	82,12	93,18	88,25	87,85
7	ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	83,62	93,28	86,41	87,77
8	ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,66	94,04	90,23	87,64
9	ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	76,55	88,64	96,74	87,31
10	ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,99	92,98	81,91	87,30
11	ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,40	81,44	87,88	85,57
12	ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	75,86	91,93	86,05	84,61

13	ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,78	79,53	85,43	83,91
14	ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	84,35	80,02	87,18	83,85
15	ГБУ СО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,16	74,98	97,13	83,76
16	ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	81,29	87,12	82,09	83,50
17	ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	76,22	85,88	85,98	82,69
18	ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	87,46	85,99	72,93	82,13
19	ГБУ СО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	86,82	75,75	79,05	80,54
20	ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,80	82,67	75,41	80,30
21	ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения »	79,01	87,12	74,64	80,25
22	ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»	55,09	94,89	86,93	78,97
23	ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,00	81,35	75,00	78,12
24	ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	81,47	89,95	61,48	77,63
25	ГУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	72,55	77,09	78,34	75,99
26	ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	76,60	76,24	74,51	75,78
27	ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	75,99	75,27	73,09	74,78

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»

Адрес: 140300, Московская область, г. Егорьевск, ул. Советская, д. 2 «Г»

Директор: Головушкина Лидия Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1506 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 107 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 20 человек.

Количество сотрудников: 292 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (16 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (181 ел.)

3. Опрос сотрудников(146 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (13 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,3
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,6
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,5
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,2
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	88,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	86,6
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	88,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	87,1

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	99,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	99,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	99,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	99,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	99,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,7%**

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Адрес: 142900, Московская область, г. Кашира, ул. Иванова, д.1

Директор: Постникова Е.И.

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 752 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 32 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 22 человек.

Количество сотрудников: 138 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (91 чел.)
3. Опрос сотрудников(69 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	85,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	14,7
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,3
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	85,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,1
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,5
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,5
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	84,9
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,7

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,3

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	92,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	69,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	84,6
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	61,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	73,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	88,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	92,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,7%**

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»

Адрес: 142970, Московская область, п. Серебряные Пруды, ул. Привокзальная, 2

Директор: Четверкин Павел Сергеевич

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 884 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 23 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 161 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (107 чел.)

3. Опрос сотрудников(81 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	93,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	6,9
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	94,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,8
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	93,3
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	78,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	92,7
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	93,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	92,2
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	92,4

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	97,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	97,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	94,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	97,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	98,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **96,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»

Адрес: 143200, Московская область, г. Можайск, ул. Мира, д. 6«Б»

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 401 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 92 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (49 чел.)

3. Опрос сотрудников(46 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	81,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	-
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	18,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,4
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	66,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	81,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	78,5
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	79,8

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	-
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	31,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,6

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	83,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	80,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **84,5%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д. 5

Директор: Подгорна Людмила Юрьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 493 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 108 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (60 чел.)
3. Опрос сотрудников(54 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	40,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	85,9
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	50,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	50,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	50,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	50,0
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	40,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	50,0
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	50,0
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	50,0
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	51,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	86,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	72,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	72,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,3

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **74,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 140205, Московская область, г. Воскресенск, ул. Победы, д. 30

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 767 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 149 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (94 чел.)

3. Опрос сотрудников(75 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	78,1
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	42,1
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	82,6
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	51,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	82,6
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	81,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	56,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	81,9
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	74,7

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	79,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	58,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	79,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	37,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	66,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	50,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	50,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	64,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **73,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»

Адрес: 141980 Московская область, г. Дубна ул. Вокзальная, д. 11 «А»

Директор: С.А.Рудакова

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 404 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (49 чел.)
3. Опрос сотрудников(38 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	89,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	-
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	91,4
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	94,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,1
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	89,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,1
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,5
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	93,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	87,1
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	90,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **94,9%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»

Адрес: 140600, Московская область, г. Зарайск, ул. Мерецкова, д. 1

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 525 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 25 человек.

Количество сотрудников: 146 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (6 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (63 чел.)

3. Опрос сотрудников(73 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	92,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	17,9
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	8,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,3
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	92,0
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	88,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	92,7
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	92,7
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	92,7
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	89,3
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	85,1

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	50,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	60,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	82,0

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»

Адрес: 143500, Московская область, г. Истра, ул. Володарского, д. 7

Директор: Алексеева Ирина Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 590 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 15 человек.

Количество сотрудников: 105 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (6 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (71 чел.)

3. Опрос сотрудников(53 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,8
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,3
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,7
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	80,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,2
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,3
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,3
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	85,4
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,6

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	81,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,3

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **90,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 143400, Московская область, г. Красногорск, ул. Октябрьская, д. 1

Директор: Дулин Сергей Владимирович

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 266 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 16 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 41 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (32 чел.)

3. Опрос сотрудников(21 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	78,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	93,8
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	17,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	80,4
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,4
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	80,4
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	74,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	80,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	79,4
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	78,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	79,4
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	92,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	92,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	35,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	78,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	78,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	83,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,1**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 141008, Московская область, г. Мытищи, ул. Троицкая, д. 9

Директор: Кондрашкова Ирина Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 840 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 92 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (101 чел.)

3. Опрос сотрудников(46 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	17,4
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	82,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	82,4
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	76,1
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	75,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	82,6
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	82,1
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	82,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	80,2
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,1

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	97,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	85,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	97,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	70,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,1
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,1%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 140560, Московская область, г. Озеры, ул. Ленина, д.24

Директор: Моргунова Ольга Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 805 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 251 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (97 чел.)

3. Опрос сотрудников(126 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	80,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	-
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	18,3
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	65,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	82,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	81,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	81,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	80,7
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	75,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	55,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	91,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	88,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	85,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,6%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 140730, Московская область, г. Рошаль, ул. Коммунаров, д.15

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 480 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 35 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 416 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (58 чел.)

3. Опрос сотрудников(208 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,1
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	84,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	80,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,8
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,8
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	83,7
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,7

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	70,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	93,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	83,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	86,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг –**91,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Русский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 143100, Московская область, г. Руза, ул. Федеративная, д. 11

Директор: Стукалова Наталья Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 466 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 83 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (56 чел.)

3. Опрос сотрудников(42 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	-
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	11,7
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,1
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	85,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	88,3
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,4
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,7
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	87,7
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,4

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	88,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	79,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,4

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 141500, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Пионерская, д. 7

Директор: Молчанова Светлана Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1470 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 45 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 29 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (15 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (177 чел.)

3. Опрос сотрудников(15 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,2
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,6
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,2
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	82,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	87,0
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,6
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	87,0
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	85,8
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,3

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	95,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	84,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	95,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	94,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,2%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 141900, Московская область, г. Талдом, ул. С. Щедрина, д.42/1

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 685 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 12 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 211 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (7 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (83 чел.)

3. Опрос сотрудников(106 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	12,4
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,7
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,8
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,6
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	78,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	89,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	88,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	84,5
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	88,4

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	81,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	68,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	93,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»

Адрес: 142200, Московская область, г. Серпухов, ул. Советская, д.34

Директор: Горшкова Елена Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 145 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 303 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(152 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (18 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	74,2
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	97,1

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	100,0
	Средний показатель оценки эксперта	78,6

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	83,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	97,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Адрес: 140700, Московская область, г. Шатура, проспект Ильича, д. 32/2

Директор: Петрова Анна Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1165 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 55 человек.

Количество сотрудников: 156 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (12 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (140 чел.)

3. Опрос сотрудников(78 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(7 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	77,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	79,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,8
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	79,4
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	73,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	79,8
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	79,4
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	79,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	78,1
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	100,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	97,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	99,6

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **92,2%**

Общий рейтинг. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Всего учреждений данного типа: 18

Таблица 1. Общий рейтинг. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	92,43	97,73	98,04	96,06
2	ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	90,18	94,70	100,00	94,96
3	ГБУ СО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80,60	97,73	99,64	92,65
4	ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	87,43	97,73	90,44	91,86
5	ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	88,46	87,12	99,73	91,77
6	ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	86,70	97,73	89,58	91,33
7	ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	87,17	91,67	92,34	90,39
8	ГБУ СО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	96,78	76,69	97,21	90,23
9	ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	87,26	85,78	94,61	89,22
10	ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	82,58	93,18	91,56	89,11
11	ГБУ СО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	88,44	91,86	86,95	89,08

12	ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	85,08	82,00	100,00	89,03
13	ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	86,75	97,73	81,73	88,74
14	ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80,19	97,73	85,08	87,66
15	ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80,63	97,73	83,05	87,13
16	ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	79,76	85,63	88,19	84,53
17	ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	51,45	91,86	81,25	74,85
18	ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	74,75	79,93	64,59	73,09

Наименование учреждения: ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»

Адрес: г. Юбилейный, ул. Трофимова, д. 5, корп. 3

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 60 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 96 человек.

Количество сотрудников: 44чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(22 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(12 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	66,4
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	50,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	89,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	12,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	78,4

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	93,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	93,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	53,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	78,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	75,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	80,1

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,7%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»

Адрес: Егорьевский р-н, п. Сергиевский, д. 41

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 60 человек.

Количество сотрудников: 74 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(37 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(8 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	25,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	90,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,3

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	88,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	86,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	62,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	74,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	80,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	84,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	80,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,9%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»

Адрес: г. Клин, ул. Лысенко, д. 16

Директор: Мошкалова Ольга Валерьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 70 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 32 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников(16 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (9 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	95,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	89,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	95,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	100,0
	Средний показатель оценки эксперта	94,7

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **96,7%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»

Адрес: г. Коломна, ул.Черняховского, д. 5

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 95 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 39 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(20 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (12 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	100,0

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,3

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	97,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	91,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	94,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,0%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

Адрес: г. Котельники, мкр. Силикат, д. 12А

Директор: Бондаренко Светлана Гиндуловна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 445 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 45 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 45 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (54 чел.)
3. Опрос сотрудников(23 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	85,9
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,9
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа	50,0

	опрошенных	
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,2

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	89,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	79,6
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	61,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	93,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	95,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,3%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»

Адрес: г. Мытищи, ул. Мира, д. 11

Директор: Костюк Надежда Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 82 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 50 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников(25 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (10 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	-
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	95,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	70,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	95,6

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,5%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Серпуховской центр реабилитации инвалидов «Меридиан»

Адрес г. Серпухов, ул. Лермонтова, д. 54А

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 110 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 60 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (37 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (14 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	100,0

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	88,3

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	98,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	96,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	75,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	83,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,8%**

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Шереметьевский центр реабилитации инвалидов»

Адрес: г. Долгопрудный, мкр. Шереметьевский, ул. Толстого, д. 10

Директор: Чаус Ирина Валерьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 16 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 18 человек.

Количество сотрудников: 35 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(18 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	88,9

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	53,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	62,5

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	79,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	79,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	87,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,5%**

Наименование учреждения: ГБУСОМО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

Адрес: г. Жуковский, ул. Маяковского, д. 5

Директор: Кузнецова Ирина Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 243 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 48 человек.

Количество сотрудников: 37 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (39 чел.)
3. Опрос сотрудников (19 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	81,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	94,1
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0
4	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,3
5	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	80,6
6	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,8
7	Доля ПСУ, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	79,3
8	Доля ПСУ, удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	75,8
9	Доля ПСУ, удовлетворенных оперативностью решения вопросов	27,6
10	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	71,5

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	98,0

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	96,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	82,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,2

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **85,5%**

Общий рейтинг. Центры реабилитации инвалидов

Всего учреждений данного типа: 9

Таблица 1. Общий рейтинг. Центры реабилитации инвалидов

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	95,50	94,70	100	96,73
2	ГБУ СО МО «Серпуховской центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	100,00	88,28	87,2	91,83
3	ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	95,63	91,86	87,2	91,56
4	ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	100,00	81,35	91,675	91,01
5	ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	82,20	89,70	87,2	86,37
6	ГБУСОМО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	71,50	97,73	87,2	85,48
7	ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	89,55	78,39	80,1	82,68
8	ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	90,63	75,27	80	81,97
9	ГБУ СО МО «Шереметьевский центр реабилитации инвалидов»	88,89	62,52	87,2	79,54

Вывод по результатам проведения независимой оценки качества работы Центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Московской области

При проведении полевого и аналитического исследования Центров социального обслуживания Московской области можно поставить оценку «Хорошо».

Общее среднее значение составляет более 86,59%.

Комплексные центры социального обслуживания:

- средний показатель удовлетворенности ПСУ - 80,53%
- средний показатель оценки эксперта - 86,92%
- средний показатель удовлетворенности сотрудников - 84,15 %

Центры социального обслуживания:

- средний показатель удовлетворенности ПСУ - 83,70%
- средний показатель оценки эксперта - 91,36%
- средний показатель удовлетворенности сотрудников - 90,22%

Центр реабилитации инвалидов:

- Средний показатель удовлетворенности ПСУ - 90,43%
- Средний показатель оценки эксперта - 84,42%
- Средний показатель удовлетворенности сотрудников - 87,53%

Положительные моменты, выявленные при проведении полевого и аналитического исследования:

Комплексные центры социального обслуживания:

- доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 86,43%;
- доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 86,06%;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): - 100,00%;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 100%;
- полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 99,02%;
- Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 94,11%;
- доля сотрудников, удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе - 90,31%.

Центры социального обслуживания:

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - 89,28%;
- доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 85,56%;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – 100%;

- результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации – 100%;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 100%;
- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 100%;
- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 98,35%;
- доля сотрудников, удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе - 93,78.

Центр реабилитации инвалидов:

- доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных- 97,58%;
- доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг- 97,00%;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – 100,00%;
- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания – 100%;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг - 100%;
- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 100%;
- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 95,40%;
- доля сотрудников, удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе - 93,00.

По результатам проведения полевого и аналитического исследования можно выделить основные «минусы» в работе учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере:

Комплексные центры социального обслуживания:

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - 65,21%;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению- 55,56%;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой - 68,19%;
- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) - 1,85%.

Центры социального обслуживания:

- доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг – 75,41%;

- благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена – 68,64%;
- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) – 0%;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой - 74,50%.

Центр реабилитации инвалидов:

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - 59,44%;
- доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги - 54,19%;
- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг- 62,50%;
- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) – 0%.

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания "Долгопрудненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Полёт"

Адрес: 141700, Московская область, Мытищинский р-н, г. Долгопрудный, ул. Академика Лаврентьева, д. 29

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 432 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 15 человек.

Количество сотрудников: 53.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (52 чел.)

3. Опрос сотрудников(27 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	73,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	73,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	73,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	73,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	73,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	71,48

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,8

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	77,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	42,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	83,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	82,16

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,46%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Серпуховский (районный) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

142201, Московская область, Серпуховской р-н, д. Пушино

Директор: Киселев Юрий Александрович

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 255 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 9 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 22 человек.

Количество сотрудников: 71 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (31 чел.)

3. Опрос сотрудников (36 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	83,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	70,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,3
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	83,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	83,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	33,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	73,31

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,90

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,38%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Бронницкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Алый парус"

Адрес: 140170, Московская область, г. Бронницы, ул. Красная, д. 24

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 324 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 25,75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (39 чел.)

3. Опрос сотрудников (13 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	95,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	93,8
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	95,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	95,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	91,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	95,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	95,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	45,8
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	84,47

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	86,81

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	79,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	95,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	58,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	95,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,46

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,25%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Волоколамский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 143632, Московская область, Волоколамский р-н, с. Ярополец, ул. Пушкинская, д. 27

Директор: Бережкова Ольга Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 365 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 25 человек.

Количество сотрудников: 59 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (44 чел.)

3. Опрос сотрудников (30 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	78,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	80,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	78,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	78,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	78,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	78,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	78,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	28,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	70,26

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,7
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,20

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	78,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,63

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,69%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Воскресенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140200, Московская область, Воскресенский р-н, г. Воскресенск, ул. Победы, д. 30

Директор: Вирейкина Надежда Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 824 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 55.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (99 чел.)

3. Опрос сотрудников(28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	79,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	75,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,1
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	79,5
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	30,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	68,26

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,11

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	77,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	83,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	88,9
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	74,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	74,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	85,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,25

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,87%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Дмитровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Остров надежды"

Адрес: 141840, Московская область, Дмитровский р-н, г. Дмитров, Школьный пер., д. 2

Директор: Семенов Евгений Николаевич

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 53.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(27 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	71,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	98,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,63

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	50,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,77

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	74,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	98,2
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	74,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	79,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,01

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,13%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Домодедовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"

Адрес: 142003, Московская область, Домодедовский р-н, г. Домодедово, ул. Зеленая, д. 83

Директор: Милюкова Оксана Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1040 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 31 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 95 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (125 чел.)

3. Опрос сотрудников (48 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,8
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	45,2
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,78

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	70,67

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	73,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	70,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	76,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	80,23

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг—**75,89%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Наш дом"

Адрес: 140300, Московская область, Егорьевский р-н, г. Егорьевск, ул. Советская, д.2Е

Директор: Леликова Наталья Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 432 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 55.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (52 чел.)

3. Опрос сотрудников(28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	80,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,4
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	30,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	26,4
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	70,70

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	86,97

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	85,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	60,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	75,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	72,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	67,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	78,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,70%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Железнодорожный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Горизонт"

Адрес: 143980, Московская область, г. Железнодорожный, Носовихинское шоссе, д. 14

Директор: Мартынова Марина Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 297 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 68.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (36 чел.)

3. Опрос сотрудников(35 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	84,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	84,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	84,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	84,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,33

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	86,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	83,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	73,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	96,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,75

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,67%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Зарайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140600, Московская область, Зарайский р-н, г. Зарайск, ул. Мерецкова, д. 1

Директор: Тутаева ГульсумХайдаровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 213 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 52 человек.

Количество сотрудников: 89.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26 чел.)

3. Опрос сотрудников(45 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(7 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	79,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	95,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	79,2
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	79,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	79,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	29,2
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	71,69

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,21

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	90,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	98,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	87,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	96,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,96

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,95%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ивантеевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Теремок"

Адрес: 141281, Московская область, г. Ивантеевка, ул. Колхозная, д. 18

Директор: Примерова Ольга Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 378 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 79.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (46 чел.)

3. Опрос сотрудников (40 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	80,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	80,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	80,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	80,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	78,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	28,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	71,11

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,60

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	84,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	82,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,54

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,75%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Истринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 143550, Московская область, Истринский р-н, с/пБукаревское, д. Глебово-Избище, д. 2А

Директор: Миронова Тамара Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 205 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 9 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 59 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (24.6 чел.)

3. Опрос сотрудников(30 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	47,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	57,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	57,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	47,5
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	57,5
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	55,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	57,5
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	52,22

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	33,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,38

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	95,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	85,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	76,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,68

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **76,09%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Каширский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"

Адрес: 142916, Московская область, Каширский р-н, д. Лиды

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 932 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 36 человек.

Количество сотрудников: 135.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (10 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (112 чел.)

3. Опрос сотрудников(68 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(5 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	63,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	73,1
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	76,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	66,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	26,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	67,87

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	90,11

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	81,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	97,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	65,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,18

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг –**82,05%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Клинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Согласие"

Адрес: 141600, Московская область, Клинский р-н, г. Клин, ул. Мира, д. 3А

Директор: Королева Галина Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 30 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 17 человек.

Количество сотрудников: 65 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(33 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	70,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	95,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	95,63

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	90,02

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	94,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	65,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,48

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг–**91,71%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Коломенский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140411, Московская область, г. Коломна, ул. Ленина д.97А

Директор: Прохорова Алла Валентиновна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 702 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 30 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 31 человек.

Количество сотрудников: 109.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (85 чел.)

3. Опрос сотрудников(55 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	77,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	80,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	76,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	80,1
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	78,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	28,1
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	69,74

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	63,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	0,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	72,89

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	67,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	77,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	80,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	77,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	78,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **73,69%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Коломенский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140477, Московская область, Коломенский р-н, рабочий посёлок Пески, ул. Шоссейная, д. 15Б

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 55.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,25

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	73,17

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	88,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	83,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	83,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	83,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	83,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	84,00

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,47%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Королевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота"

Адрес: 141074, Московская область, г. Королев, ул. Островского, д. 2А

Директор: Тюрина Надежда Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 621 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 115 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (7 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (75 чел.)

3. Опрос сотрудников (58 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	91,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	91,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	91,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	41,8
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,01

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,32

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	95,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	89,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	89,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	94,01

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **90,45%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Красногорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 143400, Московская область, Красногорский р-н, г. Красногорск, Центральный проезд, д. 25

Директор: Горлова Наталия Ильинична

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 306 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 62.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (37 чел.)
3. Опрос сотрудников (32 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	68,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	68,8
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	75,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	75,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	81,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	67,66

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	8,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,50

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **84,69%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лобненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 141730, Московская область, г. Лобня, ул. Авиационная, д. 6

Директор: Скулкова Елена Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 216 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 49 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26чел.)
3. Опрос сотрудников(25 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
- 5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	80,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	80,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	80,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,00

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	12,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	76,03

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	96,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	52,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	82,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	82,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	83,50

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,18%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лосино-Петровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Остров добра"

Адрес: 141150, Московская область, Щелковский р-н, г. Лосино-Петровский, ул. Горького, д. 1

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 243 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 30 человек.

Количество сотрудников: 53.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (30 чел.)

3. Опрос сотрудников (27 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	81,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	83,3
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	84,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	81,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	81,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	33,3
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	77,53

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	43,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	77,05

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	81,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	68,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	81,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	68,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	90,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,68

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,75%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лотошинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес:143817, Московская область, Лотошинский р-н, д. Ошейкино, д. 111

Директор: СтратоновОлга Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 284 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 16 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях:21 человек.

Количество сотрудников: 73 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (35 чел.)

3. Опрос сотрудников(37 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	70,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	70,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	70,6
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	76,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	76,5
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	68,64

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	87,16

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	92,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	95,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	85,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	92,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,56

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,46%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Луховицкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140516, Московская область, Луховицкий р-н, с. Матыра, ул. Школьная, д. 12

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 652 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 25 человек.

Количество сотрудников: 63.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (7 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (79 чел.)

3. Опрос сотрудников (32 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	92,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	95,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	92,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	92,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	92,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	42,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,81

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,88

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг –**86,23%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Люберецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140070, Московская область, Люберецкий р-н, пос. Томилино, ул. Карамзина, д.20

Директор: Каменкова Елена Игоревна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1728 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 14 человек.

Количество сотрудников: 118 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (18 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (208 чел.)

3. Опрос сотрудников (59 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	75,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	72,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,4
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	73,3
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	76,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	76,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	26,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	30,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	67,48

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	92,54

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	92,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	99,11

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,38%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Можайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 143200, Московская область, Можайский р-н, г. Можайск, ул. 20 января, д. 22

Директор: Якубович Валентина Васильевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 216 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 60 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 30 человек.

Количество сотрудников: 94.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26 чел.)

3. Опрос сотрудников(48 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	87,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	93,8
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	93,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	43,8
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,37

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,14

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	85,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	75,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	77,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,59

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,37%**

Наименование учреждения :Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Мытищинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Преображение"

Адрес:141021, Московская область, г. Мытищи, ул. Юбилейная, д. 39

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 999 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях:11 человек.

Количество сотрудников: 74,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (10 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (120 чел.)
3. Опрос сотрудников(38 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
- 5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	35,7
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,79

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	40,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,26

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	76,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	96,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	80,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,38

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,47%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Наро-Фоминский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда"

Адрес: 143300, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Карла Маркса, д. 13

Директор: Волкова Лариса Петровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 802 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 12 человек.

Количество сотрудников: 84,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (97 чел.)
3. Опрос сотрудников(43 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	89,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,3
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	89,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	77,58

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,73

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	63,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	84,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,74

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,35%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ногинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 142400, Московская область, Ногинский район, п.Обухово, ул.Яковлева,55а

Директор: ПчелинцеваЛюмила Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 486 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 45 человек.

Количество сотрудников: 69.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (59 чел.)

3. Опрос сотрудников(35 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(6 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,6
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	84,6
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,8
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	35,3
10	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	28,1
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,18

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	16,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	66,42

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	96,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	65,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	96,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,19

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **76,93%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Озерский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140560, Московская область, Озерский р-н, г. Озеры, квартал Текстильщики, д. 41

Директор: Ефремова Ирина Львовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 270 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 14 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 81.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (33 чел.)

3. Опрос сотрудников(41 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,4
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,31

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,14

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	96,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	65,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	96,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,19

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,21%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Орехово-Зуевский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 142600, Московская область, г. Орехово-Зуево, ул. Гагарина, д. 45

Директор: Тушина Светлана Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 378 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 32 человек.

Количество сотрудников: 58,75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (46 чел.)
3. Опрос сотрудников(38 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	88,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	91,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	91,2
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,2
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	91,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	63,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,73

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	86,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	80,49

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	57,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	52,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	86,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	79,60

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,28%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Орехово-Зуевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Наш дом"

Адрес:142670, Московская область, Орехово-Зуевский р-н, г. Ликино-Дулево, ул. Макарова, д. 14А

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях:307 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 22 человек.

Количество сотрудников: 52.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (37 чел.)

3. Опрос сотрудников(27чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	76,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,7
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	80,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	80,5
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	81,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	31,7
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	70,39

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	50,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	33,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	25,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	53,48

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	50,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	62,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,6
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,6
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	25,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	71,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	65,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	59,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	64,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **62,77%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Павлово-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Спектр"

Адрес: 142500, Московская область, Павлово-Посадский р-н, г. Павловский Посад, Интернациональный переулок, д. 31

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 655 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 54 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (7 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (79 чел.)
3. Опрос сотрудников(27 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	88,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,39

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	91,15

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	92,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	96,4
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	96,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	91,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	89,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	95,76

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,10%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Пушкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 141260, Московская область, Пушкинский р-н, п. Правдинский, ул. Разина, д. 7

Директор: Овчаренко Светлана Алексеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 283 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 5 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 26 человек.

Количество сотрудников: 57,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (34 чел.)

3. Опрос сотрудников(29 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (1 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	63,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	73,3
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	73,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	65,2
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	73,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	73,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	69,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	30,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	69,14

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	82,82

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	76,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,2
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	82,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	85,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,47%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Пушинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"

Адрес: 142290, Московская область, г. Пушино, мкр. "АБ", д. 21А

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 162 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 26 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 63.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (2 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (20 чел.)

3. Опрос сотрудников(32 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	78,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	78,6
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	78,6
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	78,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	78,6
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	78,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	28,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	72,24

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	90,98

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	93,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	93,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	96,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,55%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Раменский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Родник"

Адрес: 140101, Московская область, Раменский р-н, г. Раменское, ул. Стальконструкции, д. 6

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 378 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 31 человек.

Количество сотрудников: 55 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (46 чел.)

3. Опрос сотрудников(28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	92,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,7
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,7
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	91,2
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	92,7
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	91,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	67,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	85,64

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	86,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,48

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	66,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	70,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	45,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	79,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	83,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	87,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	76,56

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,23%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Реутовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Преодоление"

Адрес:143968, Московская область, г. Реутов, ул. Некрасова, д. 16

Директор: Шатурина Светлана Борисовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 216 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 20 человек.

Количество сотрудников:37.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26 чел.)

3. Опрос сотрудников(19 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	71,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	73,6
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	73,6
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	71,7
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	72,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	72,6
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	71,7
10	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	70,28

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	12,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,08

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,90

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,08%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Рошальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 140730, Московская область, г. Рошаль, ул. Октябрьской революции, д. 36

Директор: Шевеликина Наталья Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 280 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 12 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 13 человек.

Количество сотрудников: 48.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (34чел.)

3. Опрос сотрудников(25 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	36,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	78,70

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	86,81

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	78,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	76,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	91,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	88,86

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **84,79%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Рузский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Астарта"

Адрес: 143100, Московская область, Рузский р-н, д. Сытьково, д. 25

Директор: Мишина Л.М.

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 432 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 59.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (52 чел.)

3. Опрос сотрудников (30 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	79,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,1
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,1
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	72,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	79,1
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	79,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	25,8
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	71,54

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	95,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	90,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	95,46

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг –**88,31%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Сергиево-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 141336, Московская область, Сергиево-Посадский р-н, п. Реммаш, ул. Институтская, д. 9А

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 782 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 31 человек.

Количество сотрудников: 115,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (94 чел.)

3. Опрос сотрудников(58 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	76,3
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	68,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	78,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	78,9
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	78,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	73,67

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,65

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	81,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	77,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	79,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	91,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	60,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	87,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	64,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	77,89

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,73%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Серебряно-Прудский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Подросток"

Адрес: 142960, Московская область, Серебряно-Прудский р-н, с. Узуново, ул. Садовая, д.62

Директор: Штейн Оксана Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 325 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 27 человек.

Количество сотрудников: 56 чел.

Методы

оценки и объем выборки

1.

Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .)

2.Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ,обслуживаемых в нестационарной форме (39 чел.)

3. Опрос сотрудников(28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	77,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,4
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	77,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	77,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	77,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	77,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,31

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,14

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,81

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,42%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Серпуховский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 142204, Московская область, г. Серпухов, ул. Химиков, д. 15А

Директор: Кондрашова Светлана Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 480 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 26 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 22 человек.

Количество сотрудников: 95.5 чел.

Методы оценки и

объем выборки

1.

Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (58 чел.)

3. Опрос сотрудников (48 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	61,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	79,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,9
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	60,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	66,7
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	65,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	66,7
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	64,29

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	80,11

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	72,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	77,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	85,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	58,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	70,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	79,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	75,30

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **73,23%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Солнечногорский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних "Незабудка"

Адрес:141505, Московская область, Солнечногорский р-н, г. Солнечногорск, ул. Вертлинская, д. 5А

Директор:Лапкина Венера Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 408 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 64.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (49 чел.)
3. Опрос сотрудников(33 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	91,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	94,1
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	94,1
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	91,2
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	94,1
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	84,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	41,2
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,22

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	66,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	80,30

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	92,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	84,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	78,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	89,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,11

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **84,54%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ступинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Альбатрос"

Адрес: 142800, Московская область, Ступинский р-н, г. Ступино, ул. Гоголя, д. 13/8

Директор: Гусарова Валентина Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 878 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 30 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 23 человек.

Количество сотрудников: 102,25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (106 чел.)
3. Опрос сотрудников (52 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	82,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,1
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	91,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,9
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	32,1
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	77,32

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	12,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,08

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	84,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,8
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	34,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	80,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	69,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	78,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	76,90

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,77%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Талдомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Журавлик"

Адрес: 141900, Московская область, Талдомский р-н, г. Талдом, мкр. Юбилейный, д. 46А
 Директор: Пичугина Наталья

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 443 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 40 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 53 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.) 2.

Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (54чел.) 3. Опрос

сотрудников(27чел) 4.

Интервьюирование ПСУ в ОДП (5чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,6
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,6
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	85,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,6
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	36,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	78,33

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,60

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	78,6
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,9
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	53,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	96,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	92,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	85,74

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,89%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Фрязинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Теплый дом"

Адрес: 141195, Московская область, г. Фрязино, ул. Центральная, д.28А

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 324 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 16 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 48.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .) 2.

Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (39чел.) 3. Опрос

сотрудников(25чел) 4.

Интервьюирование ПСУ в ОДП (2чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	45,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	80,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	66,7
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	58,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	45,8
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	54,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	58,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	58,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	51,93

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	95,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	68,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	95,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	93,76

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,20%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Химкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес: 141401, Московская область, г. Химки, Ленинский проспект, д.11А
 Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 540 человек
 Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 9 человек.
 Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.
 Количество сотрудников: 88.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (6 чел .)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (65 чел.)
3. Опрос сотрудников(45 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом. Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	63,5
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	82,7
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	82,7
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	57,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	61,5
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	59,6
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	59,6
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	12,5
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	64,42

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	10,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	72,62

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	87,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	70,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	87,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	66,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	83,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	87,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	91,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	83,34

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **73,46%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Чеховский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Аистенок"

Адрес: 142390, Московская область, Чеховский р-н, с. Молоди, ул. Совхозная, д 6А

Директор: Сиразова Елизавета Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 232 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 29 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 92.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (28 чел.)
3. Опрос сотрудников (47 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	72,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	72,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	75,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	75,8
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	24,2
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	69,20

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,60

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	88,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	96,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	87,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	93,60

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,47%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Шатурский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"

Адрес :140700, Московская область, Шатурский р-н, г. Шатура, ул. Интернациональная, д. 17А

Директор: Кузьмина Татьяна Михайловна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 470 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 16 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 21 человек.

Количество сотрудников: 58.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (57 чел.)
3. Опрос сотрудников (30 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	84,2
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,8
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,8
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	84,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	34,2
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	77,76

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,64

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	91,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	97,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	85,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,66

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,35%**

Наименование учреждения :Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Шаховской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Колпица"

Адрес:143717, Московская область, Шаховской р-н, с. Ивашково, ул. Новая д. 13

Директор:Рощина Ирина Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 283 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 30 человек.

Количество сотрудников: 89 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (3 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (34 чел.)

3. Опрос сотрудников(45 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	60,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	0,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	65,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	65,2
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	56,5
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	60,9
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	56,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	56,5
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	46,86

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	81,60

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,2
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	94,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	85,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	79,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,2
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,1
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,18

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **73,21%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Щелковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"

Адрес: 141109, Московская область, Щелковский р-н, г. Щелково, ул. Сиреневая, д. 5

Директор: Крутова Людмила Петровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1079 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 50.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (130 чел.)
3. Опрос сотрудников (26 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	70,2
2	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,8
3	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	76,2
4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	64,9
5	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	75,5
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	70,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	72,2
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	63,25

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,86

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	76,9
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	76,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	38,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	57,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	69,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	53,9
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	69,71

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **69,61%**

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Электростальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Доверие"

Адрес: 144000, Московская область, г. Электросталь, проспект Ленина, д. 29, оф. 5

Директор: Губина Елена Викторовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 864 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 31.25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (104 чел.)
3. Опрос сотрудников (16 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	75,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	89,9
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,5
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	83,6
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,5
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	75,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	35,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	73,86

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	96,62

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	87,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	87,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	81,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	87,5
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	93,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,43

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,30%**

Общий рейтинг. Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

Всего учреждений данного типа: 50

Таблица 1. Общий рейтинг. Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Клинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Согласие"	95,63	90,02	89,48	91,71
2	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Королевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота"	82,01	95,32	94,01	90,45
3	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Серебряно-Прудский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Подросток"	81,31	95,14	91,81	89,42
4	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Шатурский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	77,76	97,64	92,66	89,35
5	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Павлово-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Спектр"	80,39	91,15	95,76	89,10
6	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Можайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	83,37	95,14	86,59	88,37
7	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Рузский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних "Астарт"	71,54	97,92	95,46	88,31
8	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Озерский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	80,31	95,14	89,19	88,21

9	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Железнодорожный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Горизонт"	76,33	97,92	88,75	87,67
10	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Серпуховский (районный) социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	73,31	97,92	90,90	87,38
11	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Электростальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Доверие"	73,86	96,62	91,43	87,30
12	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Пуцинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	72,24	90,98	96,44	86,55
13	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Люберецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	67,48	92,54	99,11	86,38
14	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Бронницкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Алый парус"	84,47	86,81	87,46	86,25
15	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Луховицкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	82,81	75,88	100,00	86,23
16	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Рошальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	78,70	86,81	88,86	84,79
17	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Красногорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	67,66	97,92	88,50	84,69
18	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Солнечногорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Незабудка"	82,22	80,30	91,11	84,54
19	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лотошинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	68,64	87,16	91,56	82,46

20	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Раменский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Родник"	85,64	84,48	76,56	82,23
21	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Каширский специализированный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"	67,87	90,11	88,18	82,05
22	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Зарайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	71,69	84,21	89,96	81,95
23	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Талдомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Журавлик"	78,33	81,60	85,74	81,89
24	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ивантеевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Теремок"	71,11	81,60	92,54	81,75
25	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Сергиево-Посадский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	73,67	93,65	77,89	81,73
26	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Волоколамский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	70,26	84,20	90,63	81,69
27	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Чеховский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Аистенок"	69,20	81,60	93,60	81,47
28	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Наро-Фоминский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда"	77,58	84,73	81,74	81,35
29	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Фрязинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Теплый дом"	51,93	97,92	93,76	81,20
30	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Мытищинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Преображение"	75,79	75,26	90,38	80,47

31	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Орехово-Зуевский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	80,73	80,49	79,60	80,28
32	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Дмитровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Остров надежды"	83,63	75,77	81,01	80,13
33	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Коломенский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	81,25	73,17	84,00	79,47
34	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Пушкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	69,14	82,82	86,44	79,47
35	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лосино-Петровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Остров добра"	77,53	77,05	81,68	78,75
36	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Наш дом"	70,70	86,97	78,44	78,70
37	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Лобненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	75,00	76,03	83,50	78,18
38	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Воскресенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	68,26	84,11	81,25	77,87
39	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ступинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Альбатрос"	77,32	79,08	76,90	77,77
40	Государственное казенное учреждение социального обслуживания "Долгопрудненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Полёт"	71,48	78,73	82,16	77,46
41	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Реутовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Преодоление"	70,28	79,08	81,90	77,08

42	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Ногинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	75,18	66,42	89,19	76,93
43	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Истринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	52,22	84,38	91,68	76,09
44	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Домодедовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"	76,78	70,67	80,23	75,89
45	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Коломенский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	69,74	72,89	78,44	73,69
46	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Химкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	64,42	72,62	83,34	73,46
47	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Серпуховский городской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	64,29	80,11	75,30	73,23
48	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Шаховской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Колпица"	46,86	81,60	91,18	73,21
49	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Щелковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Семья"	63,25	75,86	69,71	69,61
50	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Орехово-Зуевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Наш дом"	70,39	53,48	64,44	62,77

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»

Адрес: г. Ступино, ул. Крупской, д. 7

Директор Ланцова Светлана Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 45 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 42 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников (21 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	12,5
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,25

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	86,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,4

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	69,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	76,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	88,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	97,6
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	66,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	69,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	76,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	78,6
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	77,7

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,46%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»

Адрес: г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, д. 43

Директор: Садилова Ольга Алексеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 857 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 15 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 56 человек.

Количество сотрудников: 95 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (103 чел.)
3. Опрос сотрудников (48 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (7 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,16

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,75

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	94,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	96,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	66,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	87,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,10

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,34%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»

Адрес: г. Воскресенск, ул. Дзержинского, д. 12

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 27 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 46 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников (23 чел.)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (4 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (2 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	84,93

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	63,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	33,3
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,7
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	75,58

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	72,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	75,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	95,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	65,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	81,8
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	72,7
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	78,13

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,54%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»

Адрес:г. Долгопрудный, ул. Спортивная, д. 5, корп. 1

Директор:Шишлова Ольга Борисовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 36 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 41 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников(21 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)
- 5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	70,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	95,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	90,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,88

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	83,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	87,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	87,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,06

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **86,28%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»

Адрес: г. Домодедово, ул. Текстильщиков, д. 6А

Директор:Ильина Марина Ивановна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: Очеловек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 41 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 51 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников(26 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)
- 5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	65,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	83,13

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,7
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	95,31

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	78,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	73,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	83,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	69,1
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	78,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	78,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	71,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	71,99

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **85,47%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»

Адрес: г. Дубна, ул. Вокзальная, д. 11А

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 216 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 28 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 35 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26 чел.)

3. Опрос сотрудников (18 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	75,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	75,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	75,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	75,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	75,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	75,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,39

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	33,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	89,58

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	94,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	97,2
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	86,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	77,8
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	91,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	94,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	92,00

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **85,99%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»

Адрес: Егорьевский р-н, п. Новый, д. 19

Директор: Гаврилова Антонина Валентиновна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 65 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 32 человек.

Количество сотрудников: 99 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (50 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	92,3
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	96,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	96,2
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	80,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,84

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,93

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,1
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	79,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	98,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	51,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	91,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	86,2
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	86,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	84,70

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,49%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Адрес: г. Клин, ул. Толстого, д. 2

Директор: Лазорцева Антонина Анатольевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 165 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 75 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников (38 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (20 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	80,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	95,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	95,63

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	75,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	68,8
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	92,54

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	91,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	75,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	55,6
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	91,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	88,9
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	85,08

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **91,08%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»

Адрес: Клинский р-н, д. Акатово, д. 28А

Директор: Минина Ольга Владимировна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 68 человек.

Количество сотрудников: 93 человек.

Методы

1.

оценки и объем выборки

Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (47 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (9 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	95,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	99,38

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	33,3
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	92,36

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	88,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	95,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	95,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	88,3
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	94,16

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг –**95,30%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»

Адрес :г. Наро-Фоминск, ул. Мира, д. 11

Директор:Константинова Елена Сергеевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: Очеловек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 66 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 35 человек.

Количество сотрудников: 101 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(51 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(5 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	95,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,3
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	85,91

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	12,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	53,1
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,75

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	75,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	82,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	94,9
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	57,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	74,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	82,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	73,1
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	79,01

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,56%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»

Адрес: г. Москва, п. Шишкин лес, стр. 29

Директор: Савина Любовь Александровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 14 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 32 человек.

Количество сотрудников: 65 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (33 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (2 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	62,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	90,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	94,00

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,14

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	100,0

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **93,05%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Адрес: г. Протвино, ул. Мира, д. 10

Директор: Комарова Людмила Михайловна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 216 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 73 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 17 человек.

Количество сотрудников: 70 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (26 чел.)

3. Опрос сотрудников (35 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (3 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	66,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	60,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	66,7
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	66,7
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	66,7
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	66,7
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	61,1
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	66,7
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	55,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	64,03

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	97,92

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	87,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	92,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	83,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,4
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	78,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	96,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	98,2
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,74

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,90%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»

Адрес: г. Коломна, Окский проспект, д. 27А

Директор: Албакова Тамара Ахметовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 104 человек.

Количество сотрудников: 122 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (61 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (13 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,5
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	53,9
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	80,30

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	78,46

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	74,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	78,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	88,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	76,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	80,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	76,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	64,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	78,25

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,00%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»

Адрес: г. Реутов, ул. Дзержинского д. 5А

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 63 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 48 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников (24 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (8 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	82,16

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,75

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	94,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	96,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	66,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	87,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,10

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,34%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»

Адрес: г. Сергиев Посад, ул. 2-ой Кирпичный завод, д. 21

Директор: Солнышкина Ольга Леонтьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 80 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 32 человек.

Количество сотрудников: 67 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (34 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (10 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (4 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	95,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	85,63

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,23

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	78,6
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	69,1
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,9
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	71,4
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	40,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	69,1
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	66,7
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	64,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	69,08

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **79,98%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»

Адрес: г. Химки, ул. Чкалова, д. 4

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 50 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 36 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)
3. Опрос сотрудников (18 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (6 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,25

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	77,33

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	75,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	66,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	97,2
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	88,9
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	0,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	88,9
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	83,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	77,8
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	72,23

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **78,60%**

Наименование учреждения: ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»

Адрес: г. Электросталь, Южный проспект, д. 5, корп. 4

Директор: Сыслева Ирина Анатольевна

Количество ПСУ, обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 122 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 65 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников (33 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (15 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	89,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,13

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	86,81

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	97,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	89,5
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	73,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	94,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,1
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	97,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,79

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **88,24%**

Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

Всего учреждений данного типа: 17

Таблица 1. Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	99,38	92,36	94,16	95,30
2	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	94,00	85,14	100,00	93,05
3	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	95,63	92,54	85,08	91,08
4	ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	82,16	93,75	89,10	88,34
5	ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	82,16	93,75	89,10	88,34
6	ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	86,13	86,81	91,79	88,24
7	ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	86,25	95,42	77,70	86,46
8	ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	81,88	87,92	89,06	86,28
9	ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	76,39	89,58	92,00	85,99
10	ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	83,13	95,31	77,99	85,47

Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

11	ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	64,03	97,92	89,74	83,90
12	ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	85,91	85,75	79,01	83,56
13	ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	76,84	79,93	84,70	80,49
14	ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	85,63	85,23	69,08	79,98
15	ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	84,93	75,58	78,13	79,54
16	ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	80,30	78,46	78,25	79,00
17	ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	86,25	77,33	72,23	78,60

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Социальный приют для детей и подростков "Дом доверия"

Адрес: 141800, Московская область, Дмитровский р-н, г. Дмитров, ул. Космонавтов, д. 49

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 35 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 16 человек.

Количество сотрудников: 57.5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(29 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (5 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	90,0
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	0,0
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	95,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	76,11

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	50,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	82,80

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	87,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	93,8
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	93,8
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	87,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	81,3
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	75,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	81,3
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	87,53

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,15%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Климовский центр социальной помощи семье и детям «Гармония»

Адрес: 142181, Московская область, г. Климовск, ул. Заводская, д. 7

Директор: Фролова Лариса Геннадьевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 810 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 23,25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (98 чел.)

3. Опрос сотрудников (12 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	80,3
2	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	84,2
3	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,6
4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	76,3
5	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	82,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	78,9
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	70,56

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	87,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	71,9
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	88,01

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	93,8
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	62,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	87,5
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,64

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **83,07%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Лотошинский центр социальной помощи семье и детям»

Адрес: 143800, Московская область, Лотошинский р-н, п. Лотошино, ул. Почтовая, д. 8

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в нестационарных условиях: 0человек.

Количество сотрудников: 38,5чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0чел.)

3. Опрос сотрудников(20чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0
2	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	89,4
3	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0
5	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	100,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	79,93

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	50,0
	Средний показатель оценки эксперта	93,75

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	94,4
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	88,9
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	94,4
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	96,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	66,7
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	90,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	87,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	94,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	89,10

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **87,59%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Подольский городской центр социальной помощи семье и детям»

Адрес: 142104, Московская область, г. Подольск, ул. Литейная, д. 2

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1040 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 59,25 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (11 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (125 чел.)

3. Опрос сотрудников (30 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	91,7
2	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,3
3	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92,3
4	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	91,1
5	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	92,3
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,6
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,09

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	96,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	25,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	56,3
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	77,33

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	60,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	81,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	92,1
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	89,5
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	34,2
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	65,8
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	68,4
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	68,4
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	70,06

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **74,16%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Химкинский комплексный кризисный центр помощи женщинам «Спасение»

Адрес: 141400, Московская область, г. Химки, ул. Кольцевая, д. 10

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 0 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 23 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 7 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в нестационарных условиях: 10 человек.

Количество сотрудников: 28.75 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (0 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (0 чел.)

3. Опрос сотрудников(15 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(1 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	76,8
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	74,4
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	95,0
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	89,0
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	70,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	86,90

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	86,7
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	37,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	59,4
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	77,80

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	90,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	50,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	90,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	90,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	35,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	90,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	75,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	75,63

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **80,11%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Клинский центр социальной помощи семье и детям «Семья»

Адрес: 141600, Московская г. Клин, ул. Карла Маркса, д. 18/20

Директор: Волкова Елена Михайловна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 1130 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 20 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 6 человек.

Количество сотрудников: 72 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (12 чел.)
2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (136 чел.)
3. Опрос сотрудников(36 чел)
4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)
5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(1 чел.)
6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,9
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,2
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,6
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	79,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,2
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	88,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	75,17

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	63,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	50,0
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	62,5
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	65,6
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	86,78

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	87,5
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	80,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	72,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	75,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	95,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	86,25

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,73%**

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Дмитровский центр социальной помощи семье и детям»

Адрес: 141800, Московская область, Дмитровский р-н, г. Дмитров, ул. Профессиональная, д.13

Директор:

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 750 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 10 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в нестационарных условиях: человек.

Количество сотрудников: 54 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (90 чел.)

3. Опрос сотрудников(27 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	35,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	88,1
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,8
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	85,0
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	0,0
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	50,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	68,68

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	63,3
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	33,3
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	70,55

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	96,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	96,3
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	68,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	94,4
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	94,44

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **77,89%**

Общий рейтинг. Центры социальной помощи семье и детям

Всего учреждений данного типа: 6

Таблица 1. Общий рейтинг. Центры социальной помощи семье и детям

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Лотошинский центр социальной помощи семье и детям»	79,93	93,75	89,10	87,59
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Климовский центр социальной помощи семье и детям «Гармония»	70,56	88,01	90,64	83,07
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Клинский центр социальной помощи семье и детям «Семья»	75,17	86,78	86,25	82,73
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Химкинский комплексный кризисный центр помощи женщинам «Спасение»	86,90	77,80	75,63	80,11
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Дмитровский центр социальной помощи семье и детям»	68,68	70,55	94,44	77,89
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области «Подольский городской центр социальной помощи семье и детям»	75,09	77,33	70,06	74,16

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области "Щелковский центр психолого-педагогической помощи населению "Янтарь"

Адрес: 141100, Московская область, Щелковский р-н, г. Щелково, ул. Краснознаменская, д. 12

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 23 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 23,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (1 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (3 чел.)

3. Опрос сотрудников (12 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре (0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	85,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	87,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	40,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	80,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации	62,0

	социального обслуживания и территории, на которой она расположена	
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	79,56

Таблица 2. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	80,5
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,6
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	70,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	90,76

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,64%**

Выводы по результатам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Московской области

При проведении полевого и аналитического исследования учреждений социального обслуживания Московской области можно поставить оценку «Хорошо».

Общее среднее значение составляет более 83,95%.

Реабилитационные центры:

- средний показатель удовлетворенности ПСУ - 84,17%
- средний показатель оценки эксперта - 87,81%
- средний показатель удовлетворенности сотрудников - 84,54%

Социальный приют для детей и подростков:

- средний показатель удовлетворенности ПСУ - 76,11%
- средний показатель оценки эксперта - 82,80%
- средний показатель удовлетворенности сотрудников - 87,53%

Социально – реабилитационные центры:

- средний показатель удовлетворенности ПСУ - 73,63%
- средний показатель оценки эксперта - 84,38%
- средний показатель удовлетворенности сотрудников - 86,61%

Центр психолого-педагогической помощи:

- средний показатель оценки эксперта - 79,56%
- Средний показатель удовлетворенности сотрудников - 90,76%

ЦСПСиД:

- Средний показатель удовлетворенности ПСУ - 76,05%
- Средний показатель оценки эксперта - 82,37%
- Средний показатель удовлетворенности сотрудников - 84,35%

Положительные моменты, выявленные при проведении полевого и аналитического исследования:

Реабилитационные центры:

- доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных составляет 96,35%;
- доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг - 96,28%;
- доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг - 96,28%;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) - 100,00%;
- результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации - 100,00%;
- наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания - 100%;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 100%;

- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников - 100%.

Социальный приют для детей и подростков:

- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 94,95%;

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – 100%;

- доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 100%;

- доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных – 100%;

- доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом – 100%;

- доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов – 100%.

Социально – реабилитационные центры:

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - 93,18%;

- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг - 100%;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – 98 %;

- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 97,16%.

Центр психолого-педагогической помощи:

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – 100%

- результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации – 100%;

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг – 100%;

- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 100%;

- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 100%;

- доля сотрудников, удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе – 100%;

- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения – 100%;

- доля сотрудников, считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных – 100%;

- доля сотрудников, считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным – 100%;

- доля сотрудников, удовлетворенных работой в учреждении – 100%.

ЦСПСиД:

- доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 92,03%;

- доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения - 90,05%;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) - 100%;
- результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации – 100% ;
- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг – 100%;
- наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания – 100%;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 100%;
- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 100%;
- доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения - 95,97%;
- доля сотрудников, удовлетворенных работой в учреждении - 89,63%.

По результатам проведения полевого и аналитического исследования можно выделить основные «минусы» в работе учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере:

Реабилитационные центры:

- доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных составляет всего 39,20%;
- лишь у 58,82% есть альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой 63,93.

Социальный приют для детей и подростков:

- доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных – 0%;
- доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных – 0%.

Социально реабилитационные центры:

- доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных -33,35%;
- доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов -49,61%;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой - 70,32%.

Центр психолого-педагогической помощи:

- благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена удовлетворяет лишь 62%;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой – 70%.

ЦСПСиД:

- доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов составляет всего 29,82%;

- доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных - 45,10%;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению - 33,33%;
- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг удовлетворяет 52,08%;
- доля сотрудников удовлетворенных заработной платой - 56,57%.