ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ЛУКЬЯНЧУК ОКСАНА НИКОЛАЕВНА Российская Федерация, 141070, Московская область, г. о. Королев, г. Королев, Болдырева ул., дом 8, кв. 41

|  |
| --- |
| Утверждаю:  Индивидуальный предприниматель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/О.Н. Лукьянчук/  “\_\_\_ ”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г. |



**ОТЧЕТ “Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ”**



**Ставрополь, 2025**

Оглавление

[Введение 2](#_Toc205143641)

[Глава 1. Программа исследования 2](#_Toc205143642)

[1.1 Концепция исследования. 2](#_Toc205143643)

[1.2 Методика исследования. 15](#_Toc205143644)

[Методика расчета показателей качества работы организаций социального обслуживания 15](#_Toc205143645)

[Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг 15](#_Toc205143646)

[Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Ставропольского края. 16](#_Toc205143647)

[Глава 2. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания. 21](#_Toc205143648)

[Критерий 1 21](#_Toc205143649)

[“Открытости и доступности информации об организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края.” 21](#_Toc205143650)

[Критерий 2 34](#_Toc205143651)

[“Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края.” 34](#_Toc205143652)

[Критерий 3 38](#_Toc205143653)

[“Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края” 38](#_Toc205143654)

[Критерий 4 41](#_Toc205143655)

[“Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края” 41](#_Toc205143656)

[Критерий 5 46](#_Toc205143657)

[“Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края. ” 46](#_Toc205143658)

[Глава 3. Результаты экспертного опроса в организациях социального обслуживания Ставропольского края. 50](#_Toc205143659)

[Глава 4. Результаты анализа интернет-ресурсов организаций социального обслуживания Ставропольского края. 58](#_Toc205143660)

[Заключение. 61](#_Toc205143661)

[Приложение 72](#_Toc205143662)

[Рейтинг организаций социального обслуживания Ставропольского края на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг 77](#_Toc205143663)

# Введение

**Независимая оценка качества** – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

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

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

# Глава 1. Программа исследования

# 1.1 Концепция исследования.

**Назначение исследования:** получение достоверных сведений о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ставропольского края.

**Объект исследования:** получатели социальных услуг (их законные представители), специалисты, непосредственно оказывающие услуги по социальному обслуживанию населения.

Общий объем выборки: 4173 респондент, из них: 3821 получателей социальных услуг и 352 специалистов, непосредственно оказывающих услуги.

Количество организаций: 75 организаций социального обслуживания, в том числе – 73 государственные и 2 социально ориентированные некоммерческие организации.

**Предмет исследования:** изучение мнения получателей социальных услуг (их законных представителей), специалистов, непосредственно оказывающих услуги, Интернет-ресурсов организаций социального обслуживания о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края.

**Цель исследования:** сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края, установление рейтинга организаций.

Цель направлена на:

1) улучшение информированности на официальных сайтах организаций социального обслуживания о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) обеспечение доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания;

3) повышение комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

4) повышение доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания;

5) повышение уровня удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Ставропольского края путем проведения опроса

2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Ставропольского края.

3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края.

**Основные задачи исследования:**

- изучение открытости и доступности информации об организации;

- изучение комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- изучение степени доступности услуг для инвалидов;

- изучение степени доброжелательности, вежливости работников организации;

- изучение удовлетворенности получателей социальных услуг условиями оказания услуг;

- изучение иных предложений по улучшению условий оказания услуг в организациях социального обслуживания.

**Вид исследования:** аналитическое исследование.

**Способы проведения исследования:** репрезентативный опрос с соблюдением норм Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» получателей услуг (их законных представителей), специалистов, непосредственно оказывающих услуги, анализ Интернет-ресурсов.

**Основные методы, используемые в исследовании:** количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Удовлетворенность получателей услуг организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края деятельностью организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

* удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
* удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
* удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

В рамках независимой оценки качества опросу подлежит не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания и не более 600 человек.

В исследовании используется многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтена репрезентация по количеству граждан, проживающих (обсуживающихся) в учреждениях социального обслуживания. Также учтены половозрастной и образовательный составы респондентов.

Исследование проводится в соответствии с правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Подготовка анкеты произведена в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания производен в соответствии Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Целевые группы и объем выборки:**

Перечень организаций социального обслуживания семьи и детей края для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг (или их законных представителей)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Количество респондентов |
|  | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 50 |
|  | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 35 |
|  | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 20 |
|  | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 20 |
|  | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 25 |
|  | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 15 |
|  | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 45 |
|  | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 15 |
|  | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 15 |
|  | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 15 |
|  | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 25 |
|  | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 25 |
|  | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 26 |
|  | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 50 |
|  | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 35 |
|  | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 50 |
|  | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 50 |
|  | Итого: | 516 |

Категория опрашиваемых: несовершеннолетние граждане старше 10 лет.

Объем выборки:

366 респондентов, получающие услуги в стационарной форме социального обслуживания;

150 респондентов, получающие услуги на дому и в полустационарной формах социального обслуживания.

Перечень организаций социального обслуживания семьи и детей края для проведения исследования (репрезентативный опрос специалистов, непосредственно оказывающих услуги)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование учреждения | Количество  респондентов |
|  | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 12 |
|  | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10 |
|  | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 10 |
|  | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 10 |
|  | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10 |
|  | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 10 |
|  | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 10 |
|  | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 10 |
|  | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10 |
|  | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 10 |
|  | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10 |
|  | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 10 |
|  | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 10 |
|  | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 10 |
|  | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 10 |
|  | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 10 |
|  | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 10 |
|  | Итого: | 172 |

Объем выборки экспертов:172 респондента-эксперта.

Перечень организаций социального обслуживания (стационарных

учреждений) для проведения исследования (репрезентативный

опрос получателей услуг)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование учреждения | Количество  респондентов |
| 1. | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 15 |
| 2. | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 15 |
| 3. | Арзгирский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ивушка» | 15 |
| 4. | Геронтологический центр «Бештау» | 130 |
| 5. | Дом-интернат для престарелых и инвалидов Красочный» | 5 |
| 6. | Ставропольский Краевой Геронтологический Центр | 110 |
| 7. | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 15 |
| 8. | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 15 |
| 9. | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 15 |
| 10. | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 50 |
| 11. | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 50 |
|  | Итого: | 435 |

Категория опрашиваемых: получатели социальных услуг – граждане пожилого возраста и инвалиды

Объем выборки: 435 респондентов в возрасте старше 18 лет.

Перечень организаций социального обслуживания (стационарных учреждений) для проведения исследования (репрезентативный

опрос респондентов)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование учреждения | Количество  респондентов |
| 1. | Балахоновский психоневрологический интернат | 30 |
| 2. | Благодарненский психоневрологический интернат | 5 |
| 3. | Изобильненский психоневрологический интернат | 30 |
| 4. | Ипатовский психоневрологический интернат | 15 |
| 5. | Круглолесский психоневрологический интернат | 15 |
| 6. | Надзорненский психоневрологический интернат | 20 |
| 7. | Невинномысский психоневрологический интернат | 10 |
| 8. | Новоселицкий психоневрологический интернат | 5 |
| 9. | Светлоградский психоневрологический интернат | 10 |
| 10. | Софиевский психоневрологический интернат | 10 |
| 11. | Тахтинский психоневрологический интернат | 10 |
|  | Итого: | 160 |

Категория опрашиваемых: в психоневрологических интернатах дееспособные получатели социальных услуг.

Объем выборки: 160 респондентов.

Перечень организаций социального обслуживания (стационарных учреждений) для проведения исследования (репрезентативный опрос специалистов, непосредственно оказывающих услуги)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество респондентов |
| 1 | Балахоновский психоневрологический интернат | 20 |
| 2 | Благодарненский психоневрологический интернат | 10 |
| 3 | Изобильненский психоневрологический интернат | 20 |
| 4 | Ипатовский психоневрологический интернат | 10 |
| 5 | Круглолесский психоневрологический интернат | 20 |
| 6 | Надзорненский психоневрологический интернат | 15 |
| 7 | Невинномысский психоневрологический интернат | 15 |
| 8 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 10 |
| 9 | Светлоградский психоневрологический интернат | 10 |
| 10 | Софиевский психоневрологический интернат | 10 |
| 11 | Тахтинский психоневрологический интернат | 15 |
| 12 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 15 |
| 13 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 10 |
|  | Итого | 180 |

Категория опрашиваемых: в психоневрологических интернатах специалисты, непосредственно оказывающие услуги недееспособным получателям социальных услуг;

в многопрофильных центрах реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов анкетирование проводится среди специалистов, непосредственно оказывающих социальные услуги, находящихся на обслуживании детей-инвалидов.

Объем выборки:180 респондентов.

Перечень организаций социального обслуживания (центров социального обслуживания населения) для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование учреждения | Количество респондентов |
| 1. | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 130 |
| 2. | Андроповский центр социального обслуживания населения | 50 |
| 3. | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 55 |
| 4. | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 130 |
| 5. | Буденновский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 6. | Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения | 60 |
| 7. | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 |
| 8. | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 80 |
| 9. | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 60 |
| 10. | Кировский центр социального обслуживания населения | 60 |
| 11. | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 |
| 12. | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 55 |
| 13. | Курский центр социального обслуживания населения | 95 |
| 14. | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 80 |
| 15. | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 205 |
| 16. | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 80 |
| 17. | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 18. | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 19. | Петровский центр социального обслуживания населения | 75 |
| 20. | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 230 |
| 21. | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 180 |
| 22. | Степновский центр социального обслуживания населения | 50 |
| 23. | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 60 |
| 24. | Туркменский центр социального обслуживания населения | 50 |
| 25. | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 |
| 26. | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 80 |
| 27. | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 28. | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 70 |
| 29. | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 30. | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 31. | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 50 |
| 32. | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 90 |
|  | Итого: | 2675 |

Категория опрашиваемых: получатели социальных услуг в возрасте старше 18 лет, находящихся на обслуживании в учреждениях социального обслуживания населения (центрах социального обслуживания населения).

Объем выборки**:** 2675 респондентов.

Перечень социально-ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги и включенные в реестр поставщиков

министерства для проведения исследования (репрезентативный

опрос получателей услуг)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Наименование учреждения | Количество  респондентов |
| 1. | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 20 |
| 2. | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 15 |
|  | Итого: | 35 |

Категория опрашиваемых: несовершеннолетние граждане старше 10 лет.

Объем выборки: 35 респондентов, получающие услуги на дому и в полустационарной формах социального обслуживания.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет” (далее – официальный сайт организации (учреждения).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации   
о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела ”Часто задаваемые вопросы”;

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой   
и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг:

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий   
для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей   
к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг   
для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей   
услуг – инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

1)Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)   
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте,   
с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)   
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

1)Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,   
если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

# 1.2 Методика исследования.

# Методика расчета показателей качества работы организаций социального обслуживания

В исследовании используется многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтена репрезентация по количеству граждан, проживающих (обслуживающихся) в учреждениях социального обслуживания. Также учтены половозрастной и образовательный составы респондентов.

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания будет осуществляться следующими методами:

Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания путем выездных мероприятий в каждую организацию, предоставляющую социальные услуги с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, обеспечении доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Опрос получателей социальных услуг в форме интервьюирования

Опрос работников организаций социального обслуживания в форме онлайн-анкетирования

## Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

”Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг”

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование критерия | Коэффициент значимости |
| открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 20% |
| комфортность условий предоставления услуг | 20% |
| доступность услуг для инвалидов | 20% |
| доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания | 20% |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | 20% |

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице ”Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг”.

## Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Ставропольского края.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 1. | Критерий ”Открытость и доступность информации об организации” | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет”. | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;  - раздел ”Часто задаваемые вопросы”;  - получение консультации по оказываемым услугам и пр.;  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет” (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий ”Комфортность условий предоставления услуг” | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг). | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий ”Доступность услуг для инвалидов” | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети ”Интернет” для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий ”Доброжелательность, вежливость работников организации” | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий ”Удовлетворенность условиями оказания услуг” | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

# Глава 2. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.

## Критерий 1

## “Открытости и доступности информации об организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края”

**1.1. Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**»**

**1.1.1. Показатель** “Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации”.

**1.1.2. Показатель** “Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет”.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **1.1.1.**  **К-во размещенных единиц информации** | **1.1.2.**  **К-во размещенных единиц информации** | **1.1.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 19 | 19 | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 19 | 19 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 19 | 19 | **100** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 19 | 19 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 19 | 19 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 19 | 19 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 19 | 19 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 19 | 19 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 19 | 19 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 19 | 19 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 19 | 19 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 19 | 19 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 19 | 19 | **100** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 19 | 19 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 19 | 19 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 19 | 19 | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 19 | 19 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 19 | 19 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 19 | 19 | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 19 | 19 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 19 | 19 | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 19 | 19 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 19 | 19 | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 19 | 19 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 19 | 19 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 19 | 19 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 19 | 19 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 19 | 19 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 19 | 19 | **100** |

**1.2. Показатель** “Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Количество функционирующих дистанционных средств связи** | **1.2.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 5 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 5 | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 5 | **100** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 5 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 5 | **100** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 5 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 5 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 5 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 5 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 5 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 5 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 5 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 5 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 5 | **100** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 5 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 5 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 5 | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 5 | **100** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 5 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 5 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 5 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 5 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 5 | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 5 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 5 | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 5 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 5 | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 5 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 5 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 5 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 5 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 5 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 5 | **100** |

**1.3 Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**1.3.1 Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**1.3.2 Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **1.3.1.** | **1.3.2.** | **1.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 94,4 | 100 | **97,2** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 96,6 | **98,3** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 100 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 94,4 | 100 | **97,2** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 99 | **99,5** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 100 | 100 | **100** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 99 | 100 | **99,5** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 98 | 100 | **99** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 96,2 | **98,1** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 100 | 100 | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 100 | 96,4 | **98,2** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | **100** |

**Итоговый показатель по критерию 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Значимость критерия** | | **0,3** | **0,3** | **0,4** | **Итоговый балл по критерию 1** |
| **№** | **Организация** | **1.1.** | **1.2.** | **1.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 97,2 | **98,9** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 100 | 98,3 | **99,3** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 100 | 100 | 97,2 | **98,9** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 100 | 99,5 | **99,8** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,5 | **99,8** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99 | **99,6** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 98,1 | **99,2** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,2 | **99,3** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |

## Критерий 2

## “Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края”

**2.1. Показатель** “Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг”.

**2.2. Показатель** “Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг”.

**2.3. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей”.

**Итоговый показатель по критерию 2.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Значимость критерия** | | **0,3** | **0,4** | **0,3** | **Итоговый балл по критерию 2** |
| **№** | **Организация** | **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 98,6 | **99,6** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 87,5 | 75 | **87,5** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 100 | 96,6 | **99** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | 96,2 | **98,8** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 97,9 | 100 | **99,2** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99 | 100 | **99,6** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 99 | 97,9 | **99** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,8 | **99,7** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 100 | 97,2 | 100 | **98,9** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 100 | 99,6 | 97,3 | **99** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,3 | 97,2 | **98,9** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 100 | 99 | 95,2 | **98,2** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 97,3 | **99,2** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 93,3 | **98** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,1 | **99,7** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98 | **99,4** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,7 | **99,6** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,1 | **99,7** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 92,9 | 100 | 100 | **97,9** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 96,6 | **99** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 98,9 | **99,7** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 92,9 | 98,2 | 100 | **97,1** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,6 | 98,7 | **99,4** |

## Критерий 3

## “Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края”

**3.1. Показатель** “Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов”.

**3.2. Показатель** “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”.

**3.3. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)”.

**Итоговый показатель по критерию 3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Значимость критерия** | | **0,3** | **0,4** | **0,3** | **Итоговый балл по критерию 3** |
| **№** | **Организация** | **3.1.** | **3.2.** | **3.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 80 | 100 | 100 | **94** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 80 | 100 | 100 | **94** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 91,7 | 100 | **96,7** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 90 | 83,3 | 94,4 | **88,7** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 83,3 | 100 | **93,3** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 90 | 83,3 | 93,3 | **88,3** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 91,7 | 96,6 | **95,6** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,3 | **99,8** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 91,7 | 100 | **96,7** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 80 | 91,7 | 94,4 | **89** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 90 | 91,7 | 97,8 | **93,0** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 100 | 91,7 | 99,1 | **96,4** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,6 | **99,6** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 100 | 99 | **99,7** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 100 | 100 | 96,2 | **98,9** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 90 | 91,7 | 100 | **93,7** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 90 | 100 | 100 | **97** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 83,3 | 100 | **93,3** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 91,7 | 100 | **96,7** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,5 | **99,9** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 40 | 50 | 100 | **62** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 70 | 91,7 | 100 | **87,7** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 70 | 100 | 100 | **91** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 96,6 | **99** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 90 | 83,3 | 100 | **90,3** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 91,7 | 100 | **96,7** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 90 | 100 | 100 | **97** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,1 | **99,7** |

## Критерий 4

## “Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края”

**4.1. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**4.2. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**4.3. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**Итоговый показатель по критерию 4.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Значимость критерия** | | **0,4** | **0,4** | **0,2** | **Итоговый балл по критерию 4** |
| **№** | **Организация** | **4.1.** | **4.2.** | **4.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 98,6 | **99,7** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 98 | 100 | **99,2** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 95,8 | 97,9 | 100 | **97,5** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 99,1 | 100 | 100 | **99,6** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,6 | 100 | 100 | **99,4** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 96,2 | 100 | 100 | **98,5** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 100 | 99 | 100 | **99,6** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 99,1 | 100 | 100 | **99,6** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,6 | 100 | 100 | **99,4** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 99,5 | 99,5 | 100 | **99,6** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,4 | 100 | 100 | **99,4** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 87,5 | 87,5 | 100 | **90** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 98,9 | **99,8** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,6 | 98,6 | 100 | **98,8** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 98,2 | 98,2 | 100 | **98,6** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 99,6 | 100 | 99,6 | **99,7** |

## Критерий 5

## “Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере социального обслуживания Ставропольского края”

**5.1. Показатель** “Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**5.2. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**5.3. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”.

**Итоговый показатель по критерию 5**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Значимость критерия** | | **0,3** | **0,2** | **0,5** | **Итоговый балл по критерию 5** |
| **№** | **Организация** | **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 99,3 | 100 | 100 | **99,8** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 96,8 | 100 | **99,4** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 94,4 | 100 | 100 | **98,3** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 100 | 96,6 | 100 | **99,3** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 99,1 | **99,5** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,5 | **99,2** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 97,9 | 97,9 | 97,9 | **97,9** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 94,4 | 100 | 100 | **98,3** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | 99,1 | 100 | 100 | **99,7** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 98,6 | **99,3** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 95,2 | 94,3 | 100 | **97,4** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 99,6 | 99,1 | 99,6 | **99,5** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 87,5 | **93,8** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 99,1 | 99,5 | 99,5 | **99,4** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 96,6 | 96,6 | 100 | **98,3** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,6 | 98,6 | 98,6 | **98,6** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | 98,2 | 98,2 | 98,2 | **98,2** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 98,7 | 99,6 | **99,5** |

# Глава 3. Результаты экспертного опроса в организациях социального обслуживания Ставропольского края.

При оценке открытости и доступности информации, размещенной на стендах в помещениях организации, а также на официальном сайте организации по шкале от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная, ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Оцените параметры открытости и доступности информации, размещенной на стендах в помещениях организации от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная.** | | | | | | | | | | | |
| **Варианты ответов** | **Шкала оценки** | | | | | | | | | | **Итого** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз | - | - | - | - | - | 0,4 | 5,2 | 6,9 | 6,9 | 81 | 100 |
| оформлена в наглядной и понятной форме | 0,4 | - | - | - | - | 0,4 | 4,8 | 8,5 | 5,3 | 81 | 100 |
| содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | - | - | - | - | - | - | 4,1 | 6,9 | 6,5 | 83 | 100 |
| обеспечивает простоту и понятность восприятия | 0,4 | - | - | - | - | - | 4,8 | 6,9 | 6,4 | 82 | 100 |
| **2. Оцените параметры открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная.** | | | | | | | | | | | |
| **Варианты ответов** | **Шкала оценки** | | | | | | | | | | **Итого** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени | - | - | - | 0,4 | - | - | 3,5 | 8,1 | 8,9 | 79 | 100 |
| работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления | - | - | - | - | 0,4 | 0,4 | 3,6 | 8,2 | 9,3 | 78 | 100 |
| содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | - | - | - | - | - | 1,2 | 2,8 | 7,3 | 7,3 | 81,4 | 100 |
| обеспечивает простоту и понятность восприятия | - | - | - | - | 0,4 | 0,8 | 4,9 | 7,7 | 6,4 | 80 | 100 |

При оценке своевременности предоставления услуги ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **На Ваш взгляд, насколько своевременно предоставляются услуги в организации, где Вы работаете (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее) ?** | | | | |
| **Варианты ответов** | 1 - услуги всегда или почти всегда предоставляются своевременно | 2 - в большинстве случаев услуги предоставляются своевременно, но иногда сроки нарушаются | 3 - нарушение сроков – обычное дело для нашей организации | **Итого** |
| 95,9 | 4,1 | - | 100 |

При оценке условий комфортности ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Укажите наличие следующих условий комфортности в организации:** | **Обеспечено** | **Обеспечено частично** | **Не обеспечено** | **Итого** |
| 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 97,6 | 2,4 | - | 100 |
| 2. Наличие и понятность навигации в помещении организации | 95,1 | 4,9 | - | 100 |
| 3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | 98,4 | 1,6 | - | 100 |
| 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | 99,2 | 0,8 | - | 100 |
| 5. Санитарное состояние помещений организации | 99,6 | 0,4 | - | 100 |
| 6. Транспортная доступность (остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; имеются парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации) | 85,4 | 11 | 3,6 | 100 |
| 7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) | 98 | 0,8 | 1,2 | 100 |

При оценке условий доступности для инвалидов ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечены ли в Вашей организации социального обслуживания следующие условия доступности для инвалидов?** | **Обеспечено** | **Обеспечено частично** | **Не обеспечено** | **Итого** |
| 1. Удобство размещения автотранспортных средств инвалидов, наличие специальных парковочных мест | 94,3 | 4,5 | 1,2 | 100 |
| 2. Возможность удобного входа в здание организации (наличие оборудованной входной группы, пандуса) | 92,7 | 7,3 | - | 100 |
| 3. Возможность перемещения инвалидов внутри здания (подъёмники, лифты, расширенные дверные проёмы | 91,1 | 8,5 | 0,4 | 100 |
| 4. Возможность пользования специального оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями | 94,3 | 5,7 | - | 100 |
| 5. Имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно | 97,2 | 2,8 | - | 100 |
| 6. Дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля | 93,5 | 6,1 | 0,4 | 100 |
| 7. Наличие аудио- видеоинформаторов, цветовых табло, иконических обозначений, тактильной плитки и иных способов дублирования информации для лиц с сенсорными нарушениями | 81,6 | 16,8 | 1,6 | 100 |
| 8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 83,7 | 6,9 | 9,4 | 100 |

При оценке доброжелательности и вежливости работников организации ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **На Ваш взгляд, всегда ли работникам организации удается выдержать доброжелательный и вежливый тон общения с получателями услуг?** | | | | | |
| **Варианты ответов** | 1 - да, наши сотрудники общаются с получателями услуг исключительно вежливо | 2 - скорее да: как правило, сотрудники проявляют доброжелательность и вежливость, но иногда случаются конфликты с получателями услуг | 3 - нет, у нас очень сложный контингент, и с ними не удаётся выдерживать вежливый тон | **Итого** |
| 92,7 | 7,3 | - | 100 |

При оценке организационных условий предоставления услуг в организации ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?** | **Да** | **Нет** | **Итого** |
| 1. График работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичность прихода социального работника на дом и прочие) | 99,6 | 0,4 | 100 |
| 2. Навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) | 99,6 | 0,4 | 100 |

При оценке условий оказания услуг в организации в целом ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Как бы Вы оценили в целом условия оказания услуг в Вашей организации?** | | | | | | |
| **Варианты ответов** | 1 - условия отличные, есть всё необходимое для комфортного обслуживания | 2 - условия в целом хорошие, хотя есть и недостатки | 3 - условия оставляют желать лучшего | 4 - условия скорее плохие, есть большие недостатки | 5 - условия неудовлетвори-тельные | **Итого** |
| 87 | 12,6 | 0,4 | - | - | 100 |

На вопрос: «Какие передовые технологии, практики, используются в Вашей организации?» были даны следующие ответы:

* "Психологический десант";
* Арт-терапия, творческие мастерские, танцы, хор, поэтическая гостиная, танцы на колясках, бисероплетение, спортивные клубы, психологические клубы и кружки, ретро-терапия и т. д.;
* Адаптивная физическая культура, альтернативная и дополнительная коммуникация;
* Аэрофитотерапия;
* Виброакустическая терапия;
* Видео связь, волонтерское движение;
* Видеосвязь с родственниками, создание видеороликов;
* Водолечение;
* Возможность выхода в интернет, демонстрация фото и видео материала с применением сети интернет, тревожная кнопка и т.д.;
* Гончарная и столярная мастерские;
* Детское самоуправление в отделении социальной реабилитации;
* Имеется социальная диспетчерская;
* Интерактивное оборудование;
* Использование мобильного телефона, просмотр телевизора и использование электронной техники;
* Компьютерные технологии;
* Коррекционно-развивающие и здоровьесберегающие;
* Бобат-терапия;
* Методика светотерапии;
* Много развлечений, занятия спортом;
* Мобильный консультативный пункт, социальная диспетчерская;
* Новое оборудование, мониторы, планшеты;
* Новые методы физиотерапии, такие как Биоптрон;
* Образовательные;
* Пелоидотерапия;
* Применяются инновационные технологии для поддержания здоровья;
* Профилактика и лечение остеопороза;
* Психологический десант, песочная терапия, социальная диспетчерская;
* Развивающий уход, сопровождаемое проживание;
* Развитие когнитивных способностей;
* Реабилитация постинсультных пациентов;
* Реализации системы долговременного ухода. Стажировочная площадка для руководителей стационарных учреждений и медицинских работников;
* Реализация президентского гранта " Оставаться самим собой";
* Релаксация с аромотерапией;
* Светолечение;
* Создание видео роликов, видеосвязь с родственниками;
* Волонтерское движение;
* Сопровождаемое проживание, учебно-тренировочная комната;
* Творческие мастерские;
* тепличное дело;
* Технология "Сопровождаемое проживание";
* Технология семейного проживания, стационарозамещающие технологии;
* Тренировочные квартиры, киностудия.

При оценке участия волонтеров в работе организации ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Укажите наличие следующих условий комфортности в организации:** | | | | | | | |
| **Варианты ответа** | **1 - отлично** | **2 - скорее хорошо** | **3 - скорее плохо** | **4 - плохо** | **5 - волонтеры не участвуют в работе нашей организации** | **6 - другое (укажите, что именно?)** | **Итого** |
| 72,1 | 20,6 | 1,6 | 0,4 | 4,5 | 0,8\* | 99,2 |

\*Ответы: «затрудняюсь ответить» и «не владею информацией».

При оценке удовлетворенности работой волонтеров в организации ответы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Насколько Вы** **удовлетворены работой волонтеров по следующим направлениям:** | **1 - Полностью удовлетворен** | **2 - Скорее удовлетворен** | **3 - Скорее НЕ удовлетворен** | **4 - Совершенно НЕ удовлетворен** | **5 - Затрудняюсь ответить** | **6 - Данная помощь не оказывается** | **Итого** |
| 1. Помощь в немедицинском уходе за подопечными | 78,5 | 8,6 | 0,9 | 0,9 | 6 | 5,1 | 100 |
| 2. Участие в подготовке и проведении культурно-развлекательных, спортивных, оздоровительных мероприятий | 85,8 | 11,6 | - | 0,4 | 1,8 | 0,4 | 100 |
| 3. Организация ежедневного досуга/свободного времени, прогулки | 81,5 | 7,7 | 2,1 | 0,4 | 4 | 4,3 | 100 |
| 4. Обучение подопечных (напр, бытовые навыки, компьютерные и тп) | 78,1 | 9,4 | 0,9 | 0,9 | 5,2 | 5,5 | 100 |
| 5. Интеллектуальное и творческое развитие подопечных | 82,8 | 9,9 | 1,3 | 0,9 | 3,4 | 1,7 | 100 |
| 6. Общение/ человеческое участие | 86,3 | 8,6 | 1,3 | 0,4 | 3 | 0,4 | 100 |
| 7. Юридическая помощь подопечным | 72,1 | 6 | 0,9 | 0,4 | 7,3 | 13,3 | 100 |
| 8. Помощь персоналу в уборке и ремонте помещений | 82 | 7,7 | 1,3 | - | 4,3 | 4,7 | 100 |
| 9. Уборка прилегающей территории | 83,3 | 6,3 | 0,9 | - | 5,2 | 4,3 | 100 |
| 10. Благотворительная помощь организации социального обслуживания в денежной форме | 34 | 6 | 2,1 | 0,4 | 14,2 | 43,3 | 100 |
| 11. Благотворительная помощь организации социального обслуживания в материальной форме | 65,2 | 7,3 | 2,6 | 0,9 | 12 | 12 | 100 |
| 12. Другое (укажите, что именно?) | 76,7 | 8,2 | 1,3 | 1,3 | 10 | 2,5 | 100 |

# Глава 4. Результаты анализа Интернет-ресурсов организаций социального обслуживания Ставропольского края.

Анализ Интернет-ресурсов организаций социального обслуживания Ставропольского края показал максимальную степень соответствия размещенной на официальных сайтах информации о деятельности учреждения требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Полнота размещения информации, %** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **100** |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100** |
| 4 | Андроповский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 5 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | **100** |
| 6 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | **100** |
| 7 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 8 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | **100** |
| 9 | Балахоновский психоневрологический интернат | **100** |
| 10 | Благодарненский психоневрологический интернат | **100** |
| 11 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | **100** |
| 12 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 13 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | **100** |
| 14 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | **100** |
| 15 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | **100** |
| 16 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 17 | Геронтологический центр «Бештау» | **100** |
| 18 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 19 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | **100** |
| 20 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | **100** |
| 21 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | **100** |
| 22 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **100** |
| 23 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 24 | Изобильненский психоневрологический интернат | **100** |
| 25 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100** |
| 26 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 27 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | **100** |
| 28 | Ипатовский психоневрологический интернат | **100** |
| 29 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | **100** |
| 30 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 31 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | **100** |
| 32 | Кировский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 33 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 34 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 35 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | **100** |
| 36 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | **100** |
| 37 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | **100** |
| 38 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 39 | Круглолесский психоневрологический интернат | **100** |
| 40 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **100** |
| 41 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | **100** |
| 42 | Курский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 43 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **100** |
| 44 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 45 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 46 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 47 | Надзорненский психоневрологический интернат | **100** |
| 48 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 49 | Невинномысский психоневрологический интернат | **100** |
| 50 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | **100** |
| 51 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 52 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 53 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 54 | Новоселицкий психоневрологический интернат | **100** |
| 55 | Петровский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 56 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **100** |
| 57 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 58 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | **100** |
| 59 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 60 | Светлоградский психоневрологический интернат | **100** |
| 61 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100** |
| 62 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | **100** |
| 63 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 64 | Софиевский психоневрологический интернат | **100** |
| 65 | Ставропольский краевой геронтологический центр | **100** |
| 66 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | **100** |
| 67 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | **100** |
| 68 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | **100** |
| 69 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **100** |
| 70 | Степновский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 71 | Тахтинский психоневрологический интернат | **100** |
| 72 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |
| 73 | Туркменский центр социального обслуживания населения | **100** |
| 74 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | **100** |
| 75 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |

# Заключение.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **открытость и доступность информации об организации** | **комфортность условий предоставления услуг** | **доступность услуг для инвалидов** | **доброжелательность, вежливость работников организации** | **удовлетворенность условиями оказания услуг** | **Итоговый балл** |
| **1** | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 97,9 | 94 | 100 | 100 | **98,4** |
| **2** | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 97,86 | 100 | 100 | 100 | **99,5** |
| **3** | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 94 | 100 | 99 | **98,7** |
| **4** | Андроповский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **5** | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 99,6 | 97 | 99,73 | 100 | **99,2** |
| **6** | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | 98,88 | 100 | 89 | 100 | 98 | **97,2** |
| **7** | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **8** | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | 100 | 87,5 | 93 | 100 | 100 | **96,2** |
| **9** | Балахоновский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **10** | Благодарненский психоневрологический интернат | 100 | 97,9 | 88 | 100 | 100 | **97,2** |
| **11** | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | 99,32 | 99 | 96 | 100 | 99 | **98,7** |
| **12** | Благодарненский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **13** | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **14** | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | 100 | 98,8 | 100 | 100 | 100 | **99,8** |
| **15** | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **16** | Георгиевский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **99,9** |
| **17** | Геронтологический центр «Бештау» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **18** | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | **99,8** |
| **19** | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | 100 | 97,9 | 100 | 100 | 100 | **99,6** |
| **20** | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | 100 | 97,9 | 97 | 100 | 100 | **98,9** |
| **21** | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | 100 | 99,2 | 100 | 100 | 100 | **99,8** |
| **22** | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **23** | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,6 | 100 | 99,2 | 100 | **99,8** |
| **24** | Изобильненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **25** | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 99 | 100 | 97,5 | 98 | **98,9** |
| **26** | Изобильненский центр социального обслуживания населения | 100 | 99,7 | 100 | 100 | 100 | **99,9** |
| **27** | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **28** | Ипатовский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **29** | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | 98,9 | 98,9 | 89 | 100 | 98 | **97** |
| **30** | Ипатовский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **31** | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | 100 | 100 | 93 | 100 | 100 | **98,6** |
| **32** | Кировский центр социального обслуживания населения | 100 | 99 | 96 | 99,64 | 100 | **99** |
| **33** | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 98,9 | 100 | 99,44 | 99 | **99,4** |
| **34** | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **35** | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **36** | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | 99,8 | 100 | 100 | 100 | 100 | **99,9** |
| **37** | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | 100 | 98,2 | 99 | 98,48 | 97 | **98,6** |
| **38** | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **39** | Круглолесский психоневрологический интернат | 100 | 99,2 | 100 | 100 | 100 | **99,8** |
| **40** | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 98 | 100 | 100 | 100 | **99,6** |
| **41** | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **42** | Курский центр социального обслуживания населения | 99,8 | 100 | 94 | 99,6 | 100 | **98,6** |
| **43** | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **44** | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 | **99,4** |
| **45** | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **46** | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,7 | 100 | 99,65 | 99 | **99,8** |
| **47** | Надзорненский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **48** | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **49** | Невинномысский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 93 | 100 | 100 | **98,7** |
| **50** | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **51** | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 99,44 | 100 | **99,9** |
| **52** | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | 99,6 | 99,4 | 100 | 100 | 100 | **99,8** |
| **53** | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **54** | Новоселицкий психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **55** | Петровский центр социального обслуживания населения | 100 | 99,6 | 100 | 100 | 100 | **99,9** |
| **56** | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100 | 97,9 | 97 | 100 | 94 | **97,7** |
| **57** | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,7 | 100 | 99,64 | 99 | **99,7** |
| **58** | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | 100 | 100 | 62 | 100 | 100 | **92,4** |
| **59** | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 99,37 | 100 | **99,9** |
| **60** | Светлоградский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 100 | 90 | 100 | **98** |
| **61** | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 99,24 | 100 | 100 | 100 | 100 | **99,8** |
| **62** | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 100 | 97,9 | 88 | 100 | 100 | **97,1** |
| **63** | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **64** | Софиевский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 91 | 100 | 100 | **98,2** |
| **65** | Ставропольский краевой геронтологический центр | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **66** | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | 100 | 99 | 99 | 100 | 98 | **99,3** |
| **67** | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **68** | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | 100 | 99,7 | 100 | 99,78 | 100 | **99,9** |
| **69** | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 | **98,1** |
| **70** | Степновский центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **71** | Тахтинский психоневрологический интернат | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 | **99,3** |
| **72** | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 100 | 100 | 98,84 | 99 | **99,5** |
| **73** | Туркменский центр социального обслуживания населения | 99,3 | 97,1 | 100 | 98,57 | 98 | **98,6** |
| **74** | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 | **99,4** |
| **75** | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 | 99,4 | 100 | 99,73 | 100 | **99,7** |
| **Итоговый балл по критериям по сфере** | | **99,9** | **99,4** | **97,7** | **99,7** | **99,7** | **99,3** |

Итоговая оценка по отрасли социального обслуживания

Ставропольского края в 2025 году составила **99,3** балла.

**Основные выводы**

В результате проведенной независимой оценки качества оказываемых услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края выявлен высокий общий уровень предоставления социальных услуг на территории Ставропольского края.

Общий средний балл составил 99,3, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,9). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости работников организаций (99,7) и удовлетворённости условиями оказания услуг (99,7), а также комфортности условий предоставления услуг (99,4). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (97,7).

Организации получили интегральный балл от 92,4 до 100.

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки в организациях в большинстве случаев происходит за счёт критерия условий доступности для инвалидов. Однако у некоторых организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

**Основные недостатки в работе организаций в сфере социального обслуживания Ставропольского края и рекомендации по их устранению**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, на основании которых разработаны рекомендации для их устранения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Недостатки** | **Рекомендации** |
| 1 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | Не обеспечено наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком) | Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. |
| 2 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком) |  |
| 3 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | Не обеспечено в полной мере: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | В полной мере обеспечить: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| 4 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 5 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | Не обеспечено в полной мере наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  Не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов по слуху (слуху и зрению). | В полной мере обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  Обеспечить предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 6 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | Не обеспечено наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. | Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. |
| 7 | Благодарненский психоневрологический интернат | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком).  Не обеспечено в полной мере: - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. | В полной мере обеспечить: - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. |
| 8 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 9 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком) |  |
| 10 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком).  Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 11 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | Не обеспечены специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 12 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.  Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 13 | Кировский центр социального обслуживания населения | Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 14 | Курский центр социального обслуживания населения | Не обеспечено в полной мере:  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить: - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 15 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | Не обеспечено в полной мере наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | В полной мере обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| 16 | Невинномысский психоневрологический интернат | Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 17 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком).  Не обеспечено в полной мере наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. | В полной мере обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению. |
| 18 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | Не обеспечено в полной мере: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. Не обеспечено:  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | В полной мере обеспечить: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.  Обеспечить:  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 19 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком).  Не обеспечено в полной мере: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить: - наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 20 | Софиевский психоневрологический интернат | Не обеспечено в полной мере наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами.  Не обеспечено наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. | В полной мере обеспечить наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами.  Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. |
| 21 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | Не обеспечено в полной мере:  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  Не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов по слуху (слуху и зрению). | В полной мере обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.  Обеспечить предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 22 | Тахтинский психоневрологический интернат | Не обеспечено в полной мере дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. | В полной мере обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| 23 | Туркменский центр социального обслуживания населения | Недостаточная транспортная доступность учреждения- отсутствие остановки общественного транспорта вблизи организации (не более 5 минут пешком) |  |
| 24 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | Не обеспечено в полной мере наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | В полной мере обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Ставропольского края.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Учреждения социального обслуживания Ставропольского края получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Общий средний балл составил 99,3.

# Приложение

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации   
о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации   
о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации,   
в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием   
к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (у8слуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг   
в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие   
и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов   
в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями   
и информирование об услугах при непосредственном обращении   
в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам   
и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

28. Ваш пол

Мужской

Женский

29. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
| Министр труда и социальной защиты населения Ставропольского края  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  Е. В. Мамонтова | Индивидуальный предприниматель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  О. Н. Лукьянчук |

# Рейтинг организаций социального обслуживания Ставропольского края на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Наименование организации** | **Итоговый балл по учреждению** |
|  |
| 1 | Андроповский центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Арзгирский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Балахоновский психоневрологический интернат | **100** |  |
| 1 | Будённовский комплексный центр социального обслуживания населения» | **100** |  |
| 1 | Георгиевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аист» | **100** |  |
| 1 | Геронтологический центр «Бештау» | **100** |  |
| 1 | Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **100** |  |
| 1 | Изобильненский психоневрологический интернат | **100** |  |
| 1 | Ипатовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Подсолнух» | **100** |  |
| 1 | Ипатовский психоневрологический интернат | **100** |  |
| 1 | Ипатовский центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Кочубеевский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Орленок» | **100** |  |
| 1 | Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» | **100** |  |
| 1 | Левокумский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **100** |  |
| 1 | Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Надзорненский психоневрологический интернат | **100** |  |
| 1 | Невинномысский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Невинномысский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гавань» | **100** |  |
| 1 | Новоселицкий комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Новоселицкий психоневрологический интернат | **100** |  |
| 1 | Советский комплексный центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Ставропольский краевой геронтологический центр | **100** |  |
| 1 | Ставропольский социальный приют для детей и подростков «Росинка» | **100** |  |
| 1 | Степновский центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Благодарненский центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 1 | Изобильненский центр социального обслуживания населения | **100** |  |
| 2 | Петровский центр социального обслуживания населения | **99,9** |  |
| 2 | Георгиевский центр социального обслуживания населения | **99,9** |  |
| 2 | Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» | **99,9** |  |
| 2 | Ставропольский центр социальной помощи семье и детям | **99,9** |  |
| 2 | Нефтекумский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,9** |  |
| 2 | Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,9** |  |
| 3 | Грачёвский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,8** |  |
| 3 | Светлоградский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **99,8** |  |
| 3 | Круглолесский психоневрологический интернат | **99,8** |  |
| 3 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Красочный» | **99,8** |  |
| 3 | Новоалександровский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,8** |  |
| 3 | Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,8** |  |
| 3 | Буденновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» | **99,8** |  |
| 3 | Железноводский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,8** |  |
| 4 | Предгорный комплексный центр социального обслуживания населения | **99,7** |  |
| 4 | Шпаковский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,7** |  |
| 5 | Курский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **99,6** |  |
| 5 | Дербетовский многопрофильный центр реабилитации и абилитации детей-инвалидов и инвалидов «Добрые руки» | **99,6** |  |
| 6 | Александровский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,5** |  |
| 6 | Труновский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,5** |  |
| 7 | Кисловодский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,4** |  |
| 7 | Левокумский комплексный центр социального обслуживания населения | **99,4** |  |
| 7 | Центр психолого-педагогической помощи населению «Альгис» | **99,4** |  |
| 8 | Тахтинский психоневрологический интернат | **99,3** |  |
| 8 | Ставропольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья | **99,3** |  |
| 9 | Апанасенковский центр социальной помощи семье и детям | **99,2** |  |
| 10 | Кировский центр социального обслуживания населения | **99,0** |  |
| 11 | Дивенский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дубки» | **98,9** |  |
| 11 | Изобильненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **98,9** |  |
| 12 | Андроповский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **98,7** |  |
| 12 | Невинномысский психоневрологический интернат | **98,7** |  |
| 12 | Благодарненский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» | **98,7** |  |
| 13 | Туркменский центр социального обслуживания населения | **98,6** |  |
| 13 | Курский центр социального обслуживания населения | **98,6** |  |
| 13 | Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заря» | **98,6** |  |
| 13 | Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов | **98,6** |  |
| 14 | Александровский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **98,4** |  |
| 15 | Софиевский психоневрологический интернат | **98,2** |  |
| 16 | Степновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **98,1** |  |
| 17 | Светлоградский психоневрологический интернат | **98,0** |  |
| 18 | Преградненский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **97,7** |  |
| 19 | Благодарненский психоневрологический интернат | **97,2** |  |
| 19 | Арзгирский дом-интернат «Ивушка» для престарелых и инвалидов | **97,2** |  |
| 20 | Свистухинский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | **97,1** |  |
| 21 | Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» | **97,0** |  |
| 22 | Ассоциация «Общеобразовательная школа № 21 города-курорта Кисловодска» | **96,2** |  |
| 23 | Пятигорская городская общественная организация родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Тепло сердец» | **92,4** |  |