#  Нормативное сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья иобразования»
2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
3. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальнойэкспертизы»

# . Анализ показателей по группам и подгруппам

Исследование проведено в 56 учреждениях, оказывающих услуги социального обслуживания населения Калининградской области. Результаты были рассчитаны согласно представленной методике расчетов.

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

**Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовымиактами**» (П1).**

**Показатель «**Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателямиуслуг**» (П2).**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» **(П3).**

Таблица 1- Значение критерия «Открытость доступность информации об организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Значениепоказателя 1 с учетомзначимости критерия |
|  | Значение показателя | 30% | 30% | 40% | =П1\*0,3+П2\*0,3+П3\*0,4 |
| 1 | ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 100 | 40 | 70 | 70 |
| 2 | ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 40 | 70 | 70 |
| 3 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 4 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 5 | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100 | 80 | 52,6 | 75,1 |
| 6 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 7 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100 | 40 | 94,4 | 79,76 |
| 8 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100 | 80 | 80 | 86 |
| 9 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 10 | ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 11 | ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 100 | 80 | 98,6 | 93,4 |
| 12 | ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 100 | 80 | 80 | 86 |
| 13 | ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 14 | ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100 | 20 | 100 | 76 |
| 16 | ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100 | 100 | 84,6 | 93,8 |
| 17 | ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 100 | 80 | 71,4 | 82,6 |
| 18 | ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100 | 100 | 98,5 | 99,4 |
| 19 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 100 | 40 | 50 | 62 |
| 20 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 21 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100 | 80 | 75 | 84 |
| 22 | ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 23 | ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 24 | ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 25 | ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100 | 40 | 90,3 | 78,1 |
| 26 | ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 27 | ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 28 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 29 | ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 30 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 31 | ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 32 | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 33 | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 34 | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 35 | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100 | 40 | 92,9 | 79,1 |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 38 | МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 100 | 80 | 95,6 | 92,24 |
| 39 | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 100 | 80 | 100 | 94 |
| 40 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 100 | 40 | 70 | 70 |
| 41 | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 42 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 100 | 80 | 84,2 | 87,6 |
| 43 | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 44 | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 45 | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 40 | 70 | 70 |
| 46 | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 40 | 91,7 | 78,7 |
| 47 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 100 | 100 | 84,6 | 93,8 |
| 48 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 100 | 80 | 60 | 78 |
| 49 | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 100 | 100 | 66,7 | 86,7 |
| 50 | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 100 | 80 | 80 | 86 |
| 51 | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 100 | 40 | 100 | 82 |
| 52 | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 53 | МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 93,3 | 80 | 100 | 92 |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 26,7 | 0 | 87,5 | 43 |
| 55 | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 100 | 40 | 83,3 | 75,3 |
| 56 | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 66,7 | 0 | 100 | 60 |

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставленияуслуг»**

Вторым критерием является оценка **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

**Показатель** «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»**(П1).**

**Показатель** «Время ожидания предоставления услуги»**(П2).**

**Показатель** «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»**(П3).**

Таблица 2- Значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставленияуслуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Значениепоказателя 1 с учетомзначимости критерия |
|  | Значение показателя | 30% | 40% | 30% | =П1\*0,3+П2\*0,4+П3\*0,3 |
| 1 | ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 100,0 | 100,0 | 70,0 | 91,0 |
| 2 | ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 97,0 |
| 3 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 97,0 |
| 5 | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100,0 | 100,0 | 26,3 | 77,9 |
| 6 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100,0 | 66,7 | 100,0 | 86,7 |
| 8 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100,0 | 33,3 | 90,0 | 70,3 |
| 9 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100,0 | 100,0 | 75,0 | 92,5 |
| 10 | ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11 | ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 100,0 | 100,0 | 94,8 | 98,4 |
| 12 | ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 82,0 |
| 13 | ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14 | ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100,0 | 100,0 | 76,9 | 93,1 |
| 17 | ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 92,9 | 97,9 |
| 18 | ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100,0 | 100,0 | 98,5 | 99,6 |
| 19 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 100,0 | 100,0 | 91,6 | 97,5 |
| 20 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22 | ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100,0 | 100,0 | 81,8 | 94,5 |
| 23 | ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24 | ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 25 | ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100,0 | 100,0 | 77,4 | 93,2 |
| 26 | ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 27 | ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 97,5 | 99,3 |
| 28 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100,0 | 100,0 | 92,3 | 97,7 |
| 29 | ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 100,0 | 33,3 | 100,0 | 73,3 |
| 30 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 100,0 | 100,0 | 70,0 | 91,0 |
| 31 | ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 32 | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 80,0 | 0,0 | 100,0 | 54,0 |
| 33 | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 34 | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 35 | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 38 | МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 100,0 | 100,0 | 0,9 | 70,3 |
| 39 | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 94,0 |
| 40 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 41 | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 42 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 100,0 | 100,0 | 68,4 | 90,5 |
| 43 | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 44 | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 45 | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 94,0 |
| 46 | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 47 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 100,0 | 100,0 | 64,5 | 89,4 |
| 48 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 49 | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 66,7 | 90,0 |
| 50 | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 51 | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 100,0 | 66,7 | 100,0 | 86,7 |
| 52 | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 53 | МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100,0 | 100,0 | 50,0 | 85,0 |
| 55 | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 100,0 | 100,0 | 81,4 | 94,4 |
| 56 | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100,0 | 33,3 | 100,0 | 73,3 |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Третьим критерием является оценка **«Доступность для инвалидов»:**

**Показатель** «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»**(П1).**

**Показатель** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**(П2).**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»**(П3).**

Таблица 3- Значение критерия «Доступность для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Значениепоказателя 1 с учетомзначимости критерия |
|  | Значение показателя | 30% | 40% | 30% | =П1\*0,3+П2\*0,4+П3\*0,3 |
| 1 | ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 80,0 | 90,0 | 89,0 |
| 3 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 10,0 | 80,0 | 50,0 | 50,0 |
| 4 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 97,0 |
| 5 | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100,0 | 80,0 | 21,1 | 68,3 |
| 6 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 40,0 | 100,0 | 92,0 | 79,6 |
| 7 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 40,0 | 100,0 | 100,0 | 82,0 |
| 8 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100,0 | 80,0 | 40,0 | 74,0 |
| 9 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 40,0 | 40,0 | 50,0 | 43,0 |
| 10 | ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 92,0 |
| 11 | ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 40,0 | 100,0 | 83,2 | 77,0 |
| 12 | ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 80,0 | 20,0 | 20,0 | 38,0 |
| 13 | ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 100,0 | 40,0 | 94,5 | 74,4 |
| 14 | ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 80,0 | 20,0 | 100,0 | 62,0 |
| 15 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 80,0 | 40,0 | 100,0 | 70,0 |
| 16 | ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 10,0 | 20,0 | 46,2 | 24,8 |
| 17 | ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 100,0 | 80,0 | 78,6 | 85,6 |
| 18 | ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 40,0 | 20,0 | 100,0 | 50,0 |
| 19 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 40,0 | 20,0 | 91,6 | 47,5 |
| 20 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 92,0 |
| 21 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 0,0 | 20,0 | 25,0 | 15,5 |
| 22 | ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100,0 | 100,0 | 90,9 | 97,3 |
| 23 | ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 80,0 | 20,0 | 100,0 | 62,0 |
| 24 | ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 40,0 | 40,0 | 100,0 | 58,0 |
| 25 | ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100,0 | 100,0 | 67,7 | 90,3 |
| 26 | ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 40,0 | 0,0 | 46,0 |
| 27 | ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 80,0 | 80,0 | 87,5 | 82,3 |
| 28 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100,0 | 100,0 | 92,3 | 97,7 |
| 29 | ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 80,0 | 20,0 | 100,0 | 62,0 |
| 30 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 40,0 | 20,0 | 60,0 | 38,0 |
| 31 | ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 100,0 | 20,0 | 100,0 | 68,0 |
| 32 | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 0,0 | 10,0 | 100,0 | 34,0 |
| 33 | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 40,0 | 40,0 | 100,0 | 58,0 |
| 34 | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 100,0 | 100,0 | 83,3 | 95,0 |
| 35 | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 80,0 | 100,0 | 42,9 | 76,9 |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 80,0 | 40,0 | 100,0 | 70,0 |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 80,0 | 80,0 | 60,0 | 74,0 |
| 38 | МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 80,0 | 100,0 | 91,3 | 91,4 |
| 39 | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 40,0 | 40,0 | 80,0 | 52,0 |
| 40 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 20,0 | 20,0 | 100,0 | 44,0 |
| 41 | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 20,0 | 40,0 | 100,0 | 52,0 |
| 42 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 80,0 | 100,0 | 63,2 | 82,9 |
| 43 | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 40,0 | 40,0 | 100,0 | 58,0 |
| 44 | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 40,0 | 80,0 | 100,0 | 74,0 |
| 45 | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80,0 | 40,0 | 60,0 | 58,0 |
| 46 | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 20,0 | 40,0 | 100,0 | 52,0 |
| 47 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 40,0 | 40,0 | 64,5 | 47,4 |
| 48 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 80,0 | 40,0 | 93,3 | 68,0 |
| 49 | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 80,0 | 80,0 | 88,9 | 82,7 |
| 50 | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 40,0 | 100,0 | 100,0 | 82,0 |
| 51 | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 0,0 | 40,0 | 100,0 | 46,0 |
| 52 | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 80,0 | 80,0 | 100,0 | 86,0 |
| 53 | МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 40,0 | 80,0 | 100,0 | 74,0 |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 0,0 | 10,0 | 50,0 | 19,0 |
| 55 | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 10,0 | 20,0 | 100,0 | 41,0 |
| 56 | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 92,0 |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

Четвертым критерием является оценка **«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:**

**Показатель«**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении ворганизацию**» (П1).**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»**(П2).**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» **(П3).**

Таблица 4- Значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Значениепоказателя 1 с учетомзначимости критерия |
|  | Значение показателя | 30% | 30% | 40% | =П1\*0,3+П2\*0,3+П3\*0,4 |
| 1 | ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 90,0 | 80,0 | 80,0 | 84,0 |
| 2 | ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90,0 | 97,5 | 92,5 | 93,5 |
| 3 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 84,2 | 84,2 | 31,6 | 73,7 |
| 6 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 94,5 | 100,0 | 100,0 | 97,8 |
| 11 | ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 99,4 | 98,6 | 96,8 | 98,6 |
| 12 | ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 100,0 | 60,0 | 20,0 | 68,0 |
| 13 | ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 94,5 | 94,5 | 94,5 | 94,5 |
| 14 | ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100,0 | 92,3 | 84,6 | 93,8 |
| 17 | ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 85,7 | 71,4 | 64,3 | 75,7 |
| 18 | ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 91,6 | 91,6 | 91,6 | 91,6 |
| 20 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22 | ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100,0 | 100,0 | 81,8 | 96,4 |
| 23 | ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24 | ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 25 | ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 96,4 | 100,0 | 96,4 | 97,9 |
| 26 | ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 27 | ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 82,5 | 90,0 | 82,5 | 85,5 |
| 28 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 29 | ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 100,0 | 70,0 | 80,0 | 84,0 |
| 30 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 98,0 |
| 31 | ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 32 | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 33 | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 34 | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 35 | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100,0 | 92,9 | 92,9 | 95,7 |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 38 | МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 93,5 | 87,0 | 80,4 | 88,3 |
| 39 | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 40 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 90,0 | 80,0 | 80,0 | 84,0 |
| 41 | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 42 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 43 | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 44 | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 45 | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 0,0 | 80,0 | 56,0 |
| 46 | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,7 | 100,0 | 100,0 | 96,7 |
| 47 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 48 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 80,0 | 93,3 | 60,0 | 81,3 |
| 49 | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 100,0 | 77,8 | 77,8 | 86,7 |
| 50 | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 80,0 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| 51 | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 52 | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 53 | МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 55 | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 56 | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Пятым критерием является оценка **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

**Показатель**«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»**(П1).**

**Показатель**«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»**(П2).**

**Показатель** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» **(П3).**

Таблица 5- Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование | Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Значениепоказателя 1 с учетомзначимости критерия |
|  | Значение показателя | 30% | 30% | 40% | =П1\*0,3+П2\*0,3+П3\*0,4 |
| 1 | ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 90,0 |
| 2 | ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 99,0 |
| 3 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 100,0 | 63,2 | 73,7 | 79,5 |
| 6 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 100,0 | 100,0 | 94,1 | 97,1 |
| 8 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 90,0 |
| 9 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 94,5 | 94,5 | 94,5 | 94,5 |
| 11 | ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 100,0 | 93,0 | 98,6 | 97,9 |
| 12 | ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 80,0 |
| 13 | ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 94,5 | 94,5 | 94,5 | 94,5 |
| 14 | ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15 | ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 100,0 | 76,9 | 100,0 | 95,4 |
| 17 | ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 85,7 | 71,4 | 78,6 | 79,3 |
| 18 | ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 91,6 | 91,6 | 91,6 | 91,6 |
| 20 | ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22 | ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 100,0 | 100,0 | 90,9 | 95,5 |
| 23 | ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24 | ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 25 | ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 100,0 | 85,7 | 92,9 | 93,6 |
| 26 | ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 27 | ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 92,5 | 85,0 | 92,5 | 91,0 |
| 28 | ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 29 | ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 70,0 | 100,0 | 80,0 | 81,0 |
| 30 | ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 95,0 |
| 31 | ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 66,6 | 100,0 | 83,3 | 81,6 |
| 32 | МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 33 | МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 34 | МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 35 | МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100,0 | 92,9 | 85,7 | 91,4 |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 38 | МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 100,0 | 93,4 | 89,1 | 93,2 |
| 39 | МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 40 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 90,0 |
| 41 | МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 42 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 43 | МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 44 | МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 45 | МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 90,0 | 80,0 | 88,0 |
| 46 | МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 91,7 | 100,0 | 98,3 |
| 47 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 100,0 | 92,3 | 100,0 | 98,5 |
| 48 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 100,0 | 86,7 | 100,0 | 97,3 |
| 49 | МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 88,9 | 88,9 | 88,9 | 88,9 |
| 50 | МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 100,0 | 80,0 | 80,0 | 86,0 |
| 51 | МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 52 | МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 53 | МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 75,0 | 87,5 | 87,5 | 83,8 |
| 55 | Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 56 | Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров** (Рейтинг организаций социального обслуживания)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений Калининградскойобласти.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 1 критерий(открытость и доступность информации) | 2 критерий (комфортность предоставления услуг) | 3 критерий (доступность услуг) | 4 критерий (доброжелательность и вежливость) | 5 критерий (удовлетсовенность условиями оказания услуг) | Общий показа-тель | Рейтинг |
| МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 97,9 | 1 |
| ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна» | 94,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 97,6 | 2 |
| МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 74,0 | 100,0 | 100,0 | 96,1 | 3 |
| МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»  | 82,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 95,6 | 4 |
| ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина» | 82,0 | 97,7 | 97,7 | 100,0 | 100,0 | 95,6 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»  | 100,0 | 100,0 | 70,0 | 100,0 | 100,0 | 95,5 | 6 |
| ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта» | 94,0 | 94,5 | 97,3 | 96,4 | 95,5 | 95,4 | 7 |
| ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» | 82,0 | 97,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 95,4 | 8 |
| МБУСО «Комплексный центр в Янтарном» | 92,0 | 100,0 | 74,0 | 100,0 | 100,0 | 94,5 | 9 |
| ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр» | 100,0 | 100,0 | 62,0 | 100,0 | 100,0 | 94,3 | 10 |
| ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям» | 93,4 | 98,4 | 77,0 | 98,6 | 97,9 | 94,1 | 11 |
| МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,0 | 100,0 | 58,0 | 100,0 | 100,0 | 93,7 | 12 |
| ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» | 82,0 | 100,0 | 79,6 | 100,0 | 100,0 | 93,3 | 13 |
| ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»  | 82,0 | 100,0 | 92,0 | 97,8 | 94,5 | 93,2 | 14 |
| ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат» | 94,0 | 100,0 | 62,0 | 100,0 | 100,0 | 93,1 | 15 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 87,7 | 90,5 | 82,9 | 100,0 | 100,0 | 93,1 | 16 |
| МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»  | 94,0 | 100,0 | 58,0 | 100,0 | 100,0 | 92,5 | 17 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»  | 82,0 | 100,0 | 74,0 | 100,0 | 100,0 | 92,5 | 18 |
| ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 94,0 | 100,0 | 74,4 | 94,5 | 94,5 | 92,5 | 19 |
| ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава» | 99,4 | 99,6 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 92,3 | 20 |
| ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток» | 94,0 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 91,3 | 21 |
| ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» | 76,0 | 100,0 | 70,0 | 100,0 | 100,0 | 90,7 | 22 |
| ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат» | 78,1 | 93,2 | 90,3 | 97,9 | 93,6 | 90,6 | 23 |
| ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 70,0 | 97,0 | 89,0 | 93,5 | 99,0 | 90,5 | 24 |
| МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе» | 94,0 | 94,0 | 52,0 | 100,0 | 100,0 | 90,4 | 25 |
| ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»  | 82,0 | 100,0 | 58,0 | 100,0 | 100,0 | 90,1 | 26 |
| ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок» | 79,8 | 86,7 | 82,0 | 100,0 | 97,1 | 89,7 | 27 |
| МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 82,0 | 100,0 | 52,0 | 100,0 | 100,0 | 89,2 | 28 |
| МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 79,1 | 100,0 | 76,9 | 95,7 | 91,4 | 89,1 | 29 |
| ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат» | 82,0 | 99,3 | 82,3 | 85,5 | 91,0 | 88,7 | 30 |
| ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 82,0 | 100,0 | 46,0 | 100,0 | 100,0 | 88,3 | 31 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа» | 93,8 | 89,4 | 47,4 | 100,0 | 98,5 | 88,3 | 32 |
| МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения» | 78,7 | 100,0 | 52,0 | 96,7 | 98,3 | 87,5 | 33 |
| МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»  | 92,2 | 70,3 | 91,4 | 88,3 | 93,2 | 87,4 | 34 |
| МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе» | 86,7 | 90,0 | 82,7 | 86,7 | 88,9 | 87,4 | 35 |
| МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа» | 86,0 | 100,0 | 82,0 | 80,0 | 86,0 | 87,3 | 36 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе» | 78,0 | 100,0 | 68,0 | 81,3 | 97,3 | 87,2 | 37 |
| ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК» | 70,0 | 91,0 | 100,0 | 84,0 | 90,0 | 86,8 | 38 |
| ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде» | 82,0 | 92,5 | 43,0 | 100,0 | 100,0 | 86,4 | 39 |
| ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат» | 82,0 | 100,0 | 68,0 | 100,0 | 81,6 | 86,1 | 40 |
| ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом» | 94,0 | 91,0 | 38,0 | 98,0 | 95,0 | 85,9 | 41 |
| МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита» | 82,0 | 86,7 | 46,0 | 100,0 | 100,0 | 85,6 | 42 |
| Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь» | 60,0 | 73,3 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 85,5 | 43 |
| Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» | 75,3 | 94,4 | 41,0 | 100,0 | 100,0 | 85,1 | 44 |
| ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 86,0 | 70,3 | 74,0 | 100,0 | 90,0 | 84,4 | 45 |
| ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды» | 84,0 | 100,0 | 15,5 | 100,0 | 100,0 | 84,1 | 46 |
| ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат» | 82,6 | 97,9 | 85,6 | 75,7 | 79,3 | 84,1 | 47 |
| ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам» | 93,8 | 93,1 | 24,8 | 93,8 | 95,4 | 83,8 | 48 |
| ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения» | 100,0 | 73,3 | 62,0 | 84,0 | 81,0 | 80,9 | 49 |
| ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей  | 62,0 | 97,5 | 47,5 | 91,6 | 91,6 | 80,2 | 50 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин » | 70,0 | 100,0 | 44,0 | 84,0 | 90,0 | 80,2 | 51 |
| МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения » | 82,0 | 54,0 | 34,0 | 100,0 | 100,0 | 77,3 | 52 |
| МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения» | 70,0 | 94,0 | 58,0 | 56,0 | 88,0 | 76,3 | 53 |
| Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области» | 75,1 | 77,9 | 68,3 | 73,7 | 79,5 | 75,7 | 54 |
| ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота» | 86,0 | 82,0 | 38,0 | 68,0 | 80,0 | 73,5 | 55 |
| Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи» | 43,0 | 85,0 | 19,0 | 100,0 | 83,8 | 68,6 | 56 |

# Выводы и рекомендации

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания **Калининградской области**. Средний балл по отрасли составляет94,64.

* В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные и муниципальные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.
* В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей социальных услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Однако стоит обратить внимание на уровень качества предоставляемых услуг учреждениями социальной сферы, занявшие последние места в рейтинге.

Так же в ходе исследования респондентами были отмечены следующие пожелания:

ГБУ СО КО «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»-

* хочется, чтобы был электрик в управляющей компании;
* нет парикмахерской
* нет доступа такси

ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»- увеличить количество услуг по иппотерапии сверх стандарта;

* расширить центр;

ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»

* нет футбольного поля; нет волейбольной сетки.

ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»

* недостаточность места, маленький кабинет;
* отсутствие логопеда;
* местоположение;

ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»

* Сделать чаще посещения родственниками
* Не состоялась поездка к морю

ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»

* Нет буфета

ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта

* Крупная шинковка капусты в салате
* Малая вместимость микроавтобуса для проведения коллективных мероприятий
* Размер оплаты за услугу стационарного социального обслуживания (удержание части суммы из единой денежной выплаты по инвалидности)

МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения

* Большое количество заполнения различных документов в процессе обслуживания
* Оплата оказанных социальных услуг (желание бесплатного получения данных услуг)

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»

* плохой(неудобный, некомфортный) автомобиль для перевозки инвалидов

Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»

* необходимость оформления большого количества документов
* платность соц. Услуг

отсутствие времени на общение у соц. Работников

* **Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений социальной сферы Калининградской области.**