

Информация

по результатам сбора, обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения на территории Хабаровского края

2020

Оглавление

Методика исследования.....	3
<i>Нормативно-правовая база</i>	3
<i>Содержание работ и отчётные материалы</i>	4
<i>Цели и задачи:</i>	4
<i>Методы исследования (сбора данных):</i>	5
<i>Перечень критериев и показателей</i>	6
<i>Методика расчёта показателей для организаций сферы социальной защиты населения</i>	9
1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	9
2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	16
3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.....	20
4. Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	26
5. Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг.....	30
Выборка:.....	34
Результаты обобщения информации.....	35
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	35
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%).....	37
Значение критериев и показателей.....	39
Общие результаты.....	39
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	41
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	43
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	45
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	48
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	50
Рейтинги организаций.....	52
Выводы и рекомендации по организациям.....	58
Выводы.....	58
Недостатки по организациям:.....	59
Рекомендации.....	61
Инструментарий исследования.....	65
Рабочая карта № 1.....	65
Рабочая карта № 2.....	67
Рабочая карта № 3.....	67
Анкета для проведения опроса граждан.....	69
Перечень организаций социального обслуживания Хабаровского края.....	72

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации,

и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации"

Содержание работ и отчётные материалы

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, отвечающим следующим условиям:

- оценить работу каждой организации в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

- провести анкетирование (опрос) получателей социальных услуг в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н. В Анкету могут вноситься изменения при согласовании с Заказчиком, вопросы в которой необходимы для конкретизации и (или) дополнения ранее сформулированных вопросов с целью выявления и обобщения мнения получателей услуг;

- осуществлять расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минфина России № 116н.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

Цели и задачи:

Цель: проведение сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения на территории Хабаровского края.

Задачи:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Хабаровского края;

- вычисление значений показателей и критериев качества условий оказания социальных услуг
- формирование рейтинга организаций социального обслуживания.

Методы исследования (сбора данных):

1. Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

- 1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);
- 2) интервьюирования получателей услуг;
- 3) телефонного опроса получателей услуг.

2. Методы проведения объективной оценки качества условий оказания услуг:

- 1) аудит официального сайта
- 2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

Требования к выборочной совокупности респондентов

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н объем выборочной совокупности респондентов должен составлять 40 % от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации. При этом выборка будет включать в равных долях получателей социальных услуг на дому и получателей мер социальной поддержки, за предоставлением которых они обращались в данную организацию.

4. Инструментарий исследования

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

- 1) опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;
- 2) формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг
- 3) с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций);

Перечень критериев и показателей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5
		2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12

5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13</p>
		<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14</p>
		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Методика расчёта показателей для организаций сферы социальной защиты населения

1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов 1-100 баллов	

Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

<p>И_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);</p> <p>И_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>И_{норм-сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;</p>			
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)	15	20

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – на стенде 15 единиц информации, на официальном сайте – 20 единиц информации.
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации на официальном сайте организации – 8 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$((3 : 15) + (8 : 20)) \times 2 \times 100 = (0,2 + 0,4) \times 0,5 \times 100 = 30 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) (С_{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

Где

T_{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

C_{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.**Вариант 1**

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1 (30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2 (30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 - 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»			число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов		

$$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 1.3.**Вариант 1.**

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет показателя по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до целого числа).

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет показателя по варианту 2 $(170+ 320) : (450+560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)

2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф, усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого пор-	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

		<p>тала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет показателя по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет показателя по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет показателя по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} - 100 \text{ баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($U^{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	
------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	--

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2сo)

$$P^{\text{со}_{\text{ожид}}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{сo})$$

где

$Y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета показателя 2.2. в сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

$$P^{\text{со}_{\text{ожид}}} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,3 = 94 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P^{\text{комф}_{\text{уд}}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$P^{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$						

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89 \text{ баллов (округляется до целой единицы)}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		<p><i>В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:</i></p> $K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.ул}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$	100 баллов
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 2 в сфере социального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$$

3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$)	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

<p>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 социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$)</p>		<p>2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>	<p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>100 баллов</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-------------------	--

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1:

$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет показателя по варианту 2

$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 социальной сферы в	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

<p>сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг дост}}$)</p>	<p>зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}},$$

(3.2)

где:

$T_{\text{услуг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет показателя по варианту 2

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}_{\text{дост}}}^{\text{уд}_{\text{дост}}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------

$$P_{\text{уд}_{\text{дост}}}^{\text{уд}_{\text{дост}}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$P_{\text{уд}_{\text{дост}}}^{\text{уд}_{\text{дост}}} = 125: 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71 \text{ балл}$ (округляется до целой единицы).

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}})$	100 баллов
-----------------------------------------------------------------	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 3:

$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4. Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П^{каз.услуг}_{уд}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У^{каз.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	---------------------------------------------

$$П^{каз.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{каз.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У^{каз.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$П^{каз.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	---------------------------------------------

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$P_{\text{каз.услуг}}^{\text{уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74 \text{ баллов}$ (округляется до целой единицы).

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)</p>	1,0	<p>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</p> $K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

5. Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров	Максимальное
---	----------------------------	------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	---------------------	--------------

		пока-за- телей			в баллах	значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл_{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{U_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.2.

$$P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
---	----------------------------	------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------

		пока-за- телей				показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 5.3.</p> <p>$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.</p> <p><u>Расчет показателя 5.3.</u></p> <p>$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80$ баллов.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0		<i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i>	$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг. усл. уд} + 0,5 \times P_{уд})$		100 баллов
			<i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i>			
			При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций			

	используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

Выборка:

Проведение независимого социологического исследования в 25 организациях социального обслуживания Хабаровского края

Количество респондентов – не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания, но не более 600 респондентов.

Фактическая выборка отражена в таблице:

№ п/п	Наименование учреждения	Вы- борка (анкет)
1	КГКУ Хабаровский ЦПСД	573
2	КГБУ "ХЦСА"	25
3	КГБУ ХЦСРИ	600
4	КГКУ Хорский СРЦ	600
5	КГКУ Вяземский СРЦ	224
6	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	340
7	КГКУ Амурский ЦСПСиД	392
8	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	215
9	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	519
10	КГКУ Ванинский ЦСПСиД	206
11	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	276
12	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	46
13	КГБУ "Аянский КЦСОН"	18
14	АНО "ХИО "Реальная помощь"	8
15	ООО "Благо"	10
16	ИП Котлова А.В.	14
17	ХКОО "МилосердиЕ"	10
18	АНО "Возрождение семьи"	65
19	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	24
20	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	14
21	ОО "ХКФСКИ"	20
22	АНО "РЦ "ДВ"	17
23	АНО ЦСА "Независимость"	64
24	Организация "Выбор"	18
25	ХКОО "Чужих детей не бывает"	26

Результаты обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации		
		Материалов на инф. стенде (из 17)	Материалов на оф. Сайте (из 19)	Количество способов дистанционного взаимодействия (из 6) ¹
1	КГКУ Хабаровский ЦПСД	17	19	6
2	КГБУ "ХЦСА"	17	19	6
3	КГБУ ХЦСРИ	17	19	6
4	КГКУ Хорский СРЦ	17	19	6
5	КГКУ Вяземский СРЦ	16	18	5
6	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	17	19	6
7	КГКУ Амурский ЦСПСиД	17	19	6
8	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	17	19	6
9	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	17	19	6
10	КГКУ Ванинский ЦСПСиД	17	19	6
11	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	17	19	6
12	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	17	19	6
13	КГБУ "Аянский КЦСОН"	17	19	4
14	АНО "ХИО "Реальная помощь"	16	19	5
15	ООО "Благо"	14	13	3
16	ИП Котлова А.В.	14	6	2
17	ХКОО "Милосердие"	14	15	3
18	АНО "Возрождение семьи"	16	13	5
19	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	12	12	2
20	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	16	18	2
21	ОО "ХКФСКИ"	16	18	4
22	АНО "РЦ "ДВ"	14	15	4
23	АНО ЦСА "Независимость"	13	14	6
24	Организация "Выбор"	11	14	4
25	ХКОО "Чужих детей не бывает"	11	13	4

¹ Максимальная оценка (100 баллов) достигается при наличии 4 способов

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в %)

Уровень удовлетворённости получателей услуг качеством условий оказания услуг по большинству показателей довольно высокий и превышает 90%.

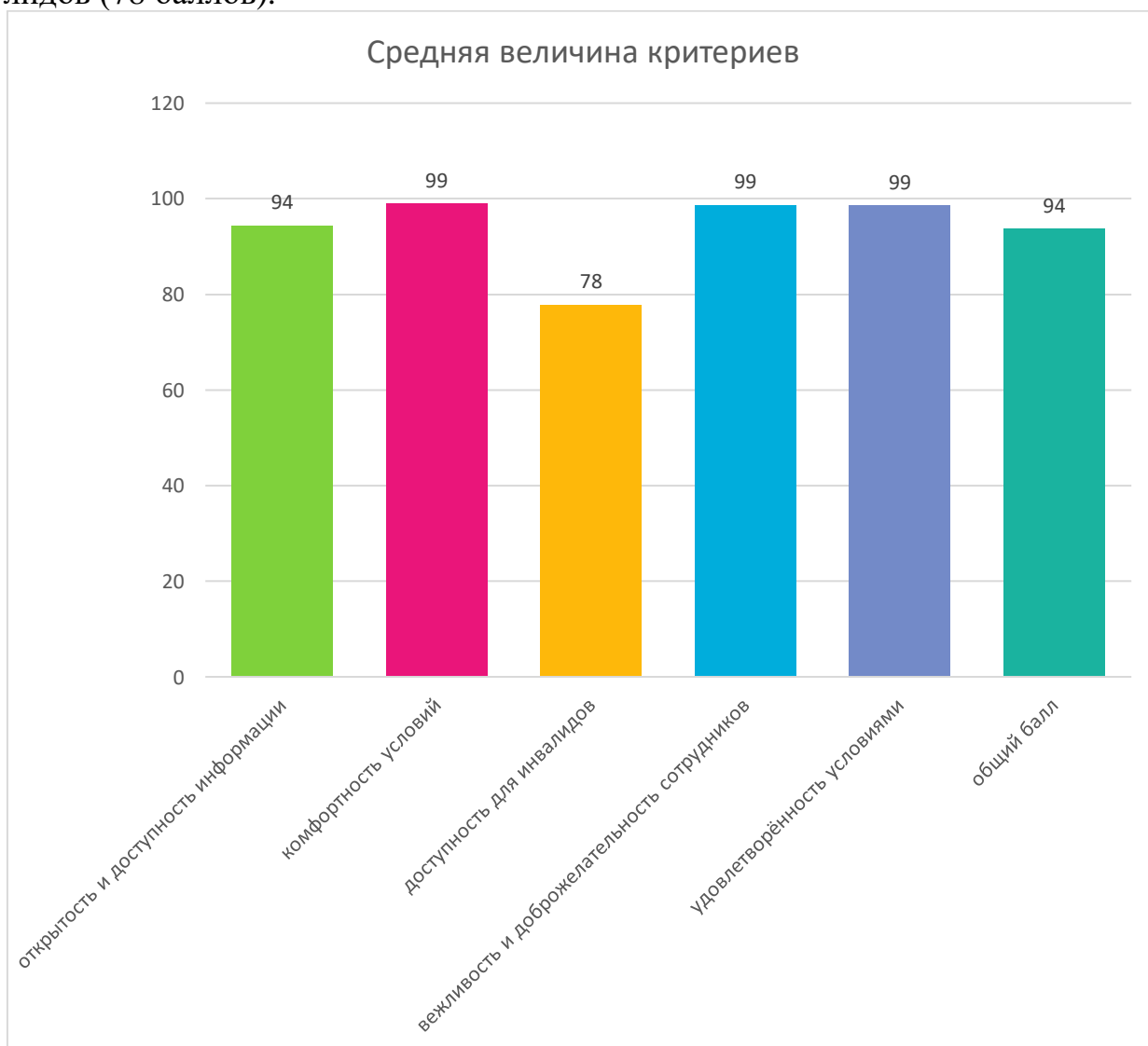
	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	100	100	98	99	100	100	100	97	100	99
КГБУ "ХЦСА"	91	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100
КГБУ ХЦСРИ	98	96	100	100	97	99	100	99	100	100	100
КГКУ Хорский СРЦ	99	100	100	99	99	99	100	100	100	100	100
КГКУ Вяземский СРЦ	98	99	99	100	99	99	100	99	99	100	100
КГБУ Бикинский РЦДПОВ	99	100	99	99	100	99	100	100	100	99	100
КГКУ Амурский ЦСПСиД	98	97	95	95	93	97	97	98	90	97	97
КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	100	100	99	99	100	99	100	100	99
КГКУ Ванинский ЦСП-СиД	98	98	100	100	98	100	98	99	97	100	99

КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	99	97	97	100	98	100	99	100	98	99	98
КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	97	100	100	100	100	98	98	100	98	89	100
КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
АНО "ХИО "Реальная по- мощь"	100	100	88	100	86	100	88	100	100	75	88
ООО "Благо"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ИП Котлова А.В.	100	100	100	100	100	86	100	100	100	100	100
ХКОО "МилосердиЕ"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
АНО "Возрождение се- мьи"	100	100	100	100	100	100	100	100	98	100	100
ЧУ Хабаро- вский Центр ПЗРДП "Ра- дость Здоровья"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	96	100
ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	100	80	93	100	100	100	100	100	100	100	100
ОО "ХКФСКИ"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
АНО "РЦ "ДВ"	100	75	94	94	100	94	94	100	94	94	94
АНО ЦСА "Независи- мость"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98
Организация "Выбор"	100	86	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ХКОО "Чужих детей не бывает"	100	100	100	100	100	100	81	100	100	81	100

Значение критериев и показателей

Общие результаты

Общий средний балл составил 94, что говорит о высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (99 баллов), далее следует критерий открытости и доступности информации (94 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).



Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							об- щий балл	Рей- тинг
1	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСП-Сид	100	100	100	100	99	99,80	1-2
2	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	100	99	100	99,80	1-2
3	КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	99	100	100	99	99,60	3-4
4	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	100	99	100	99	100	99,60	3-4
5	КГБУ ХЦСРИ	99	100	99	99	100	99,40	5
6	КГКУ Ванинский ЦСПСид	99	100	100	99	98	99,20	6
7	КГБУ "ХЦСА"	98	97	100	100	100	99,00	7
8	КГКУ Хорский СРЦ	100	100	94	100	100	98,80	8-9
9	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	99	99	99	99	98	98,80	8-9
10	КГКУ Амурский ЦСПСид	99	97	98	97	95	97,20	10
11	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	99	100	86	98	97	96,00	11
12	АНО "ХИО "Реальная помощь"	99	95	96	95	89	94,80	12
13	КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	72	100	100	94,40	13
14	ОО "ХКФСКИ"	98	100	70	100	100	93,60	14
15	АНО "РЦ "ДВ"	89	96	92	95	94	93,20	15-16
16	Организация "Выбор"	88	100	78	100	100	93,20	15-16
17	КГКУ Вяземский СРЦ	98	100	58	99	100	91,00	17
18	ООО "Благо"	90	100	60	100	100	90,00	18
19	АНО "Возрождение семьи"	94	100	54	100	100	89,60	19
20	ХКОО "Милосердие"	91	100	54	100	100	89,00	20
21	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	78	100	60	100	99	87,40	21
22	ХКОО "Чужих детей не бывает"	90	100	56	92	96	86,80	22
23	АНО ЦСА "Независимость"	93	100	30	100	99	84,40	23
24	ИП Котлова А.В.	75	94	58	94	100	84,20	24
25	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	82	97	30	100	100	81,80	25
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	94	99	78	99	99	94	

Наиболее высокие оценки получили:

- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСид
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Хабаровский ЦПСД
- ✓ КГБУ Бикинский РЦДПОВ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;

- адреса электронной почты;

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	100	100	100
2	КГКУ Хорский СРЦ	100	100	100	100
3	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	100	100	99	100
4	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦПСИД	100	100	100	100
5	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	100	100
6	КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	100	100
7	КГБУ ХЦСРИ	100	100	97	99
8	КГКУ Амурский ЦПСИД	100	100	98	99
9	КГКУ Ванинский ЦПСИД	100	100	98	99
10	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	100	100	98	99
11	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	100	100	98	99
12	АНО "ХИО "Реальная помощь"	97	100	100	99
13	КГБУ "ХЦСА"	100	100	95	98
14	КГКУ Вяземский СРЦ	94	100	98	98

15	ОО "ХКФСКИ"	94	100	100	98
16	АНО "Возрождение семьи"	81	100	100	94
17	АНО ЦСА "Независимость"	75	100	100	93
18	ХКОО "Милосердие"	81	90	100	91
19	ООО "Благо"	75	90	100	90
20	ХКОО "Чужих детей не бывает"	67	100	100	90
21	АНО "РЦ "ДВ"	81	100	88	89
22	Организация "Выбор"	69	100	93	88
23	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	94	60	90	82
24	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	67	60	100	78
25	ИП Котлова А.В.	57	60	100	75
	среднее	89	94	98	94

Средний балл составил 94.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ КГКУ Хабаровский ЦПСД
- ✓ КГКУ Хорский СРЦ
- ✓ КГБУ Бикинский РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГБУ "Аянский КЦСОН"

Наиболее низкую оценку (80 баллов и менее) получили:

- ✓ ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"
- ✓ ИП Котлова А.В.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 89.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» все организации получили 94 балла.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» организации получили в среднем 98 баллов.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Кри т2
		2.1. П.ком ф	2.2. П.ожид	2.3. У.ком ф.	
1	КГБУ ХЦСРИ	100	100	100	100
2	КГКУ Хорский СРЦ	100	100	99	100
3	КГКУ Вяземский СРЦ	100	99	100	100
4	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	100	100	100	100
5	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	100	100
6	КГКУ Ванинский ЦСПСиД	100	100	100	100
7	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	100	100	100	100
8	КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	100	100
9	ООО "Благо"	100	100	100	100
10	ХКОО "Милосердие"	100	100	100	100
11	АНО "Возрождение семьи"	100	100	100	100
12	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	100	100	100	100
13	ОО "ХКФСКИ"	100	100	100	100
14	АНО ЦСА "Независимость"	100	100	100	100
15	Организация "Выбор"	100	100	100	100
16	ХКОО "Чужих детей не бывает"	100	100	100	100
17	КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	100	98	99
18	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	100	99	99	99
19	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	100	97	100	99
20	КГБУ "ХЦСА"	100	92	100	97
21	КГКУ Амурский ЦСПСиД	100	95	95	97
22	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	100	93	100	97
23	АНО "РЦ "ДВ"	100	94	94	96
24	АНО "ХИО "Реальная помощь"	100	88	100	95
25	ИП Котлова А.В.	80	100	100	94
	среднее	99	98	99	99

Средний балл составил 99.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ КГБУ ХЦСРИ
- ✓ КГКУ Хорский СРЦ
- ✓ КГКУ Вяземский СРЦ
- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСид
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Ванинский ЦСПСид
- ✓ КГБУ "Чумиканский КЦСОН"
- ✓ КГБУ "Аянский КЦСОН"
- ✓ ООО "Благо"
- ✓ ХКОО "Милосердие"
- ✓ АНО "Возрождение семьи"
- ✓ ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"
- ✓ ООО "ХКФСКИ"
- ✓ АНО ЦСА "Независимость"
- ✓ Организация "Выбор"
- ✓ ХКОО "Чужих детей не бывает"

Наиболее низкие оценки по данному критерию не выявлялись, поскольку все организации получили более 80 баллов, что соответствует очень высокому уровню качества обслуживания.

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 99. В государственных организациях обеспечены все или почти все условия комфортности.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 98.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 99.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных 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 социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

№ п/ п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвали- дов			Кри т3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	100	99	100
2	КГБУ "ХЦСА"	100	100	100	100
3	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	100	100	100	100
4	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСП- Сид	100	100	100	100
5	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	99	100
6	КГКУ Ванинский ЦСПСид	100	100	98	100
7	КГБУ ХЦСРИ	100	100	97	99
8	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	100	100	98	99
9	КГКУ Амурский ЦСПСид	100	100	93	98
10	АНО "ХИО "Реальная помощь"	100	100	86	96
11	КГКУ Хорский СРЦ	80	100	99	94
12	АНО "РЦ "ДВ"	100	80	100	92
13	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	80	80	100	86
14	Организация "Выбор"	80	60	100	78
15	КГБУ "Аянский КЦСОН"	60	60	100	72
16	ОО "ХКФСКИ"	80	40	100	70
17	ООО "Благо"	100	0	100	60
18	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Ра- дость Здоровья"	20	60	100	60
19	КГКУ Вяземский СРЦ	40	40	99	58
20	ИП Котлова А.В.	40	40	100	58
21	ХКОО "Чужих детей не бывает"	60	20	100	56
22	ХКОО "Милосердие"	80	0	100	54
23	АНО "Возрождение семьи"	-	60	100	54
24	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	-	0	100	30
25	АНО ЦСА "Независимость"	-	0	100	30
	среднее	73	66	99	78

Средний балл составил 78.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ КГКУ Хабаровский ЦПСД
- ✓ КГБУ "ХЦСА"
- ✓ КГБУ Бикинский РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСид
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Ванинский ЦСПСид

Наиболее низкую оценку (40 баллов и менее) получили:

- ✓ ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска
- ✓ АНО ЦСА "Независимость"

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 73 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 66 баллов.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 99 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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

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

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

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	КГКУ Хабаровский ЦПСД	100	100	100	100
2	КГБУ "ХЦСА"	100	100	100	100
3	КГКУ Хорский СРЦ	99	100	100	100
4	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСП-Сид	100	100	100	100
5	КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	100	100
6	ООО "Благо"	100	100	100	100
7	ХКОО "Милосердие"	100	100	100	100
8	АНО "Возрождение семьи"	100	100	100	100
9	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	100	100	100	100
10	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	100	100	100	100
11	ОО "ХКФСКИ"	100	100	100	100
12	АНО ЦСА "Независимость"	100	100	100	100
13	Организация "Выбор"	100	100	100	100
14	КГБУ ХЦСРИ	99	100	99	99
15	КГКУ Вяземский СРЦ	99	100	99	99
16	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	99	100	100	99
17	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	99	100	99	99
18	КГКУ Ванинский ЦСПСид	100	98	99	99
19	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	100	99	100	99
20	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	98	98	100	98
21	КГКУ Амурский ЦСПСид	97	97	98	97

22	АНО "ХИО "Реальная помощь"	100	88	100	95
23	АНО "РЦ "ДВ"	94	94	100	95
24	ИП Котлова А.В.	86	100	100	94
25	ХКОО "Чужих детей не бывает"	100	81	100	92
	среднее	99	98	100	99

Средний балл составил 99 баллов

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ КГКУ Хабаровский ЦПСД
- ✓ КГБУ "ХЦСА"
- ✓ КГКУ Хорский СРЦ
- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД
- ✓ КГБУ "Аянский КЦСОН"
- ✓ ООО "Благо"
- ✓ ХКОО "Милосердие"
- ✓ АНО "Возрождение семьи"
- ✓ ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"
- ✓ ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска
- ✓ ОО "ХКФСКИ"
- ✓ АНО ЦСА "Независимость"
- ✓ Организация "Выбор"

Наиболее низкие оценки по данному критерию не выявлялись, поскольку все организации получили более 80 баллов, что соответствует очень высокому уровню качества обслуживания.

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 99 баллов.

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 98 баллов.

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 100 баллов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.ре-ком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	КГБУ "ХЦСА"	100	100	100	100
2	КГБУ ХЦСРИ	100	100	100	100
3	КГКУ Хорский СРЦ	100	100	100	100
4	КГКУ Вяземский СРЦ	99	100	100	100
5	КГБУ Бикинский РЦДПОВ	100	99	100	100
6	КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	100	100	99	100
7	КГБУ "Аянский КЦСОН"	100	100	100	100
8	ООО "Благо"	100	100	100	100
9	ИП Котлова А.В.	100	100	100	100
10	ХКОО "Милосердие"	100	100	100	100
11	АНО "Возрождение семьи"	98	100	100	100
12	ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	100	100	100	100
13	ОО "ХКФСКИ"	100	100	100	100
14	Организация "Выбор"	100	100	100	100
15	КГКУ Хабаровский ЦПСД	97	100	99	99
16	КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСП-Сид	100	99	100	99
17	ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	100	96	100	99
18	АНО ЦСА "Независимость"	100	100	98	99
19	КГКУ Ванинский ЦСПСид	97	100	99	98
20	КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	98	99	98	98
21	КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	98	89	100	97
22	ХКОО "Чужих детей не бывает"	100	81	100	96
23	КГКУ Амурский ЦСПСид	90	97	97	95
24	АНО "РЦ "ДВ"	94	94	94	94
25	АНО "ХИО "Реальная помощь"	100	75	88	89
	среднее	99	97	99	99

Средний балл составил 99.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ КГБУ "ХЦСА"
- ✓ КГБУ ХЦСРИ
- ✓ КГКУ Хорский СРЦ
- ✓ КГКУ Вяземский СРЦ
- ✓ КГБУ Бикинский РЦДПОВ
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГБУ "Аянский КЦСОН"
- ✓ ООО "Благо"
- ✓ ИП Котлова А.В.
- ✓ ХКОО "Милосердие"
- ✓ АНО "Возрождение семьи"
- ✓ ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска
- ✓ ОО "ХКФСКИ"
- ✓ Организация "Выбор"

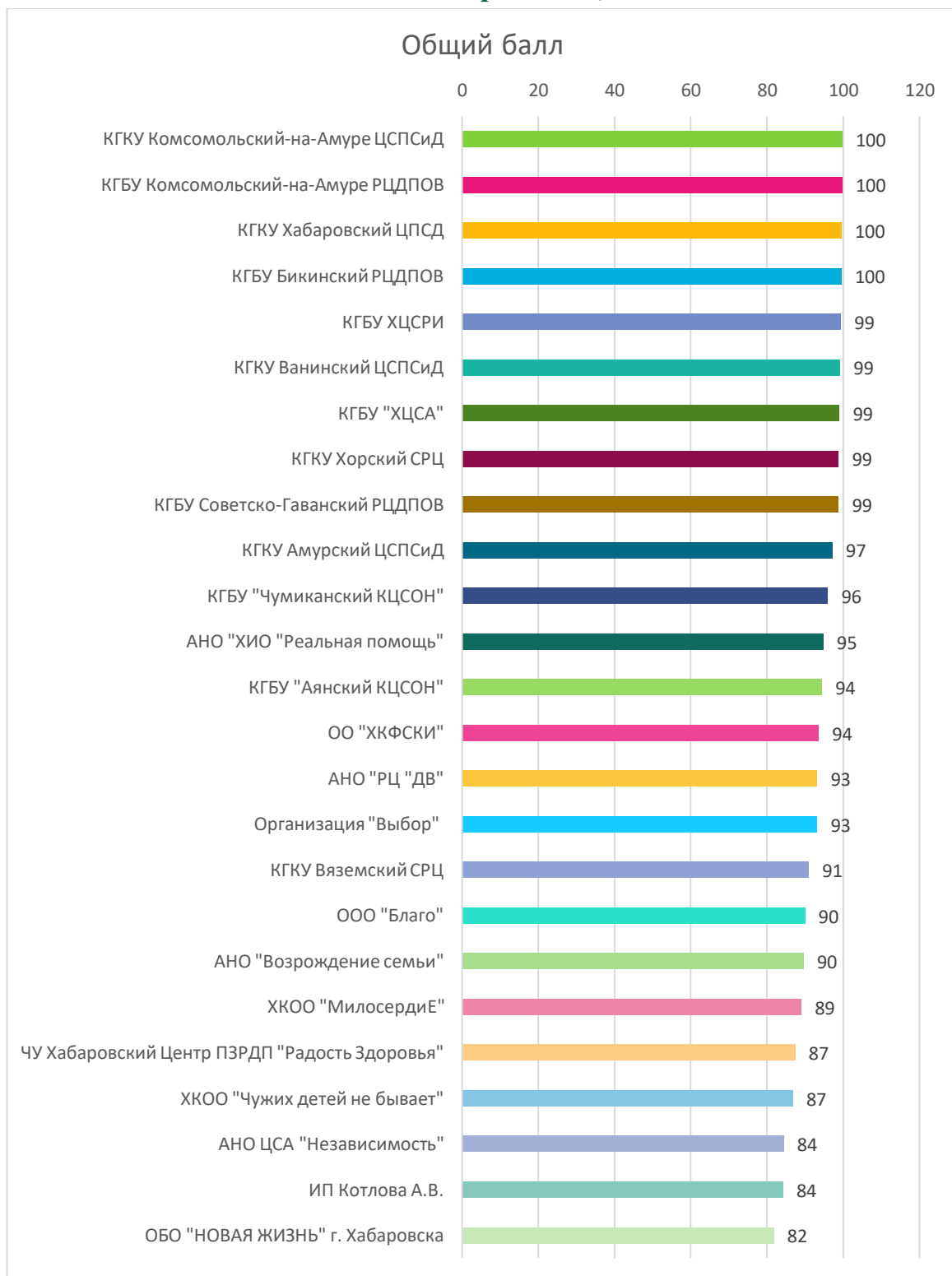
Наиболее низкие оценки по данному критерию не выявлялись, поскольку все организации получили более 80 баллов, что соответствует очень высокому уровню качества обслуживания.

Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым» составило 99 баллов.

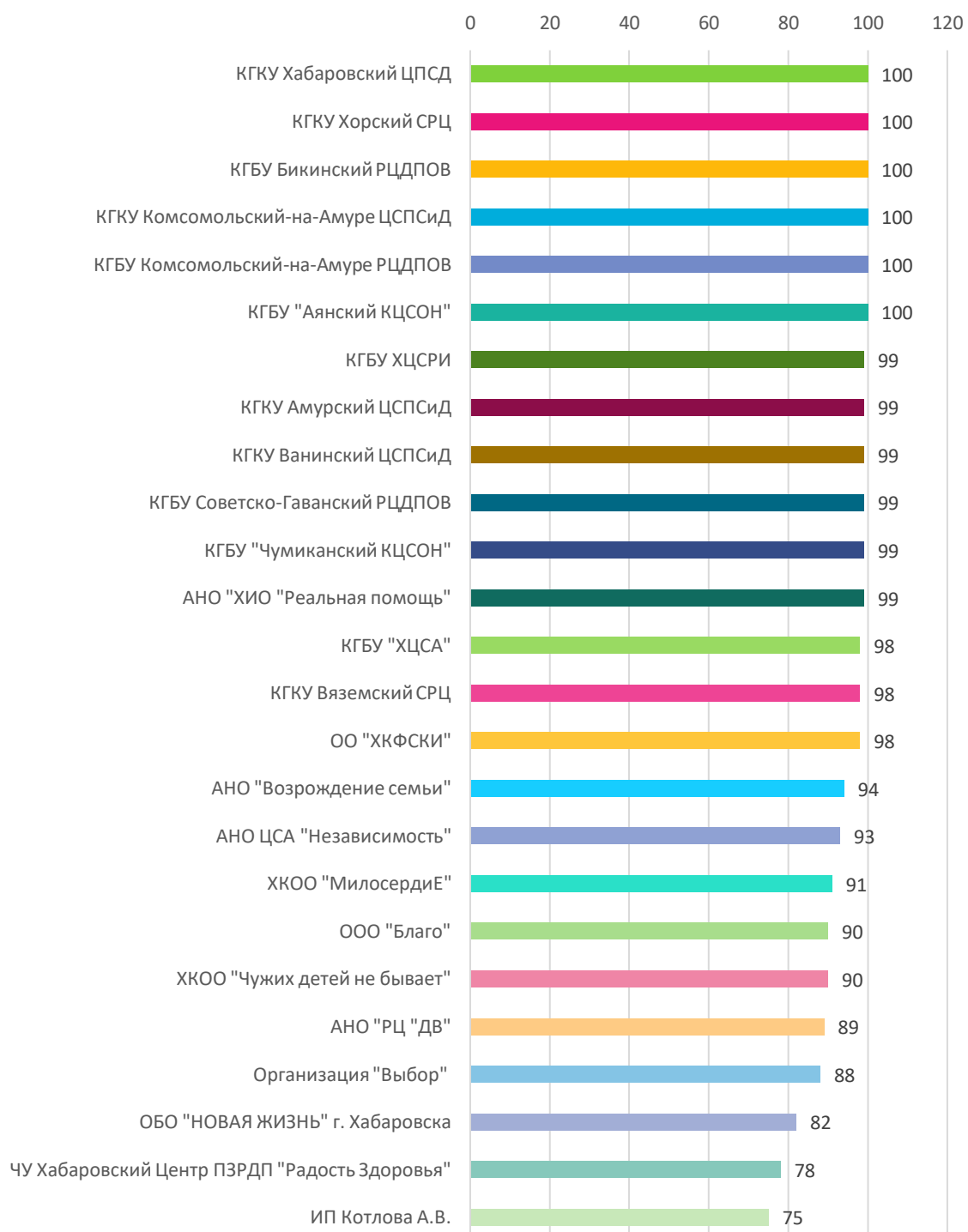
Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило 97 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило 99 баллов.

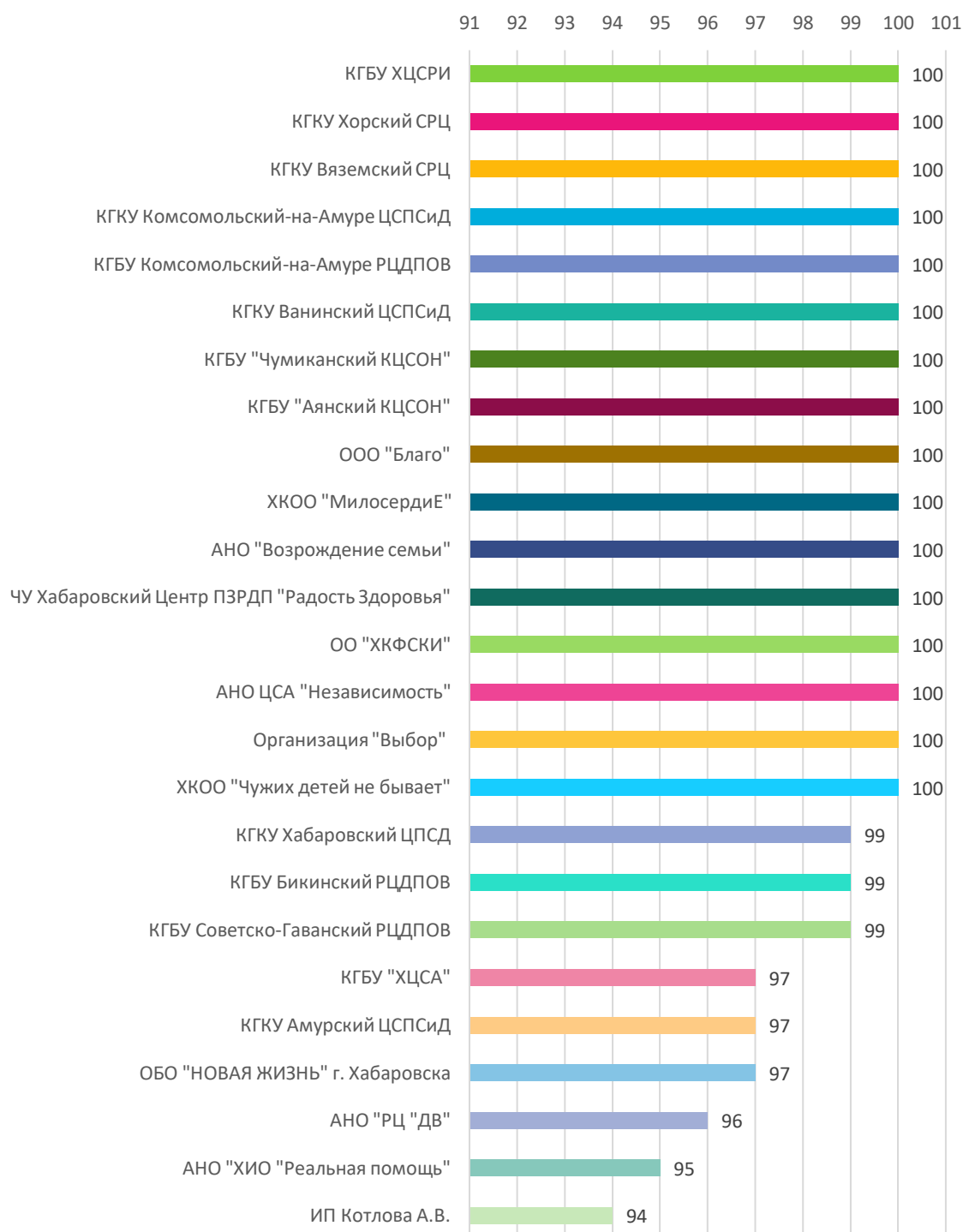
Рейтинги организаций



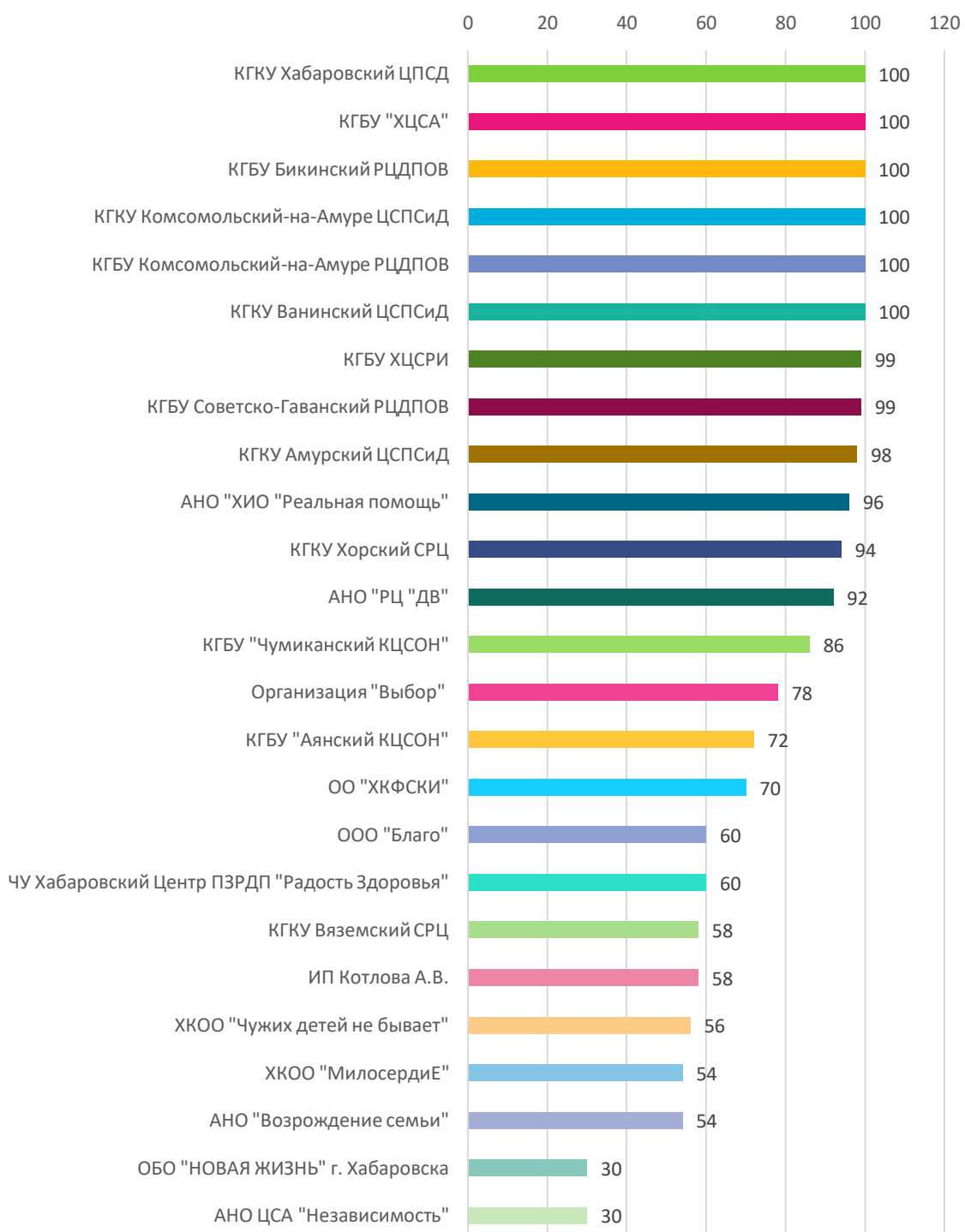
Открытость и доступность



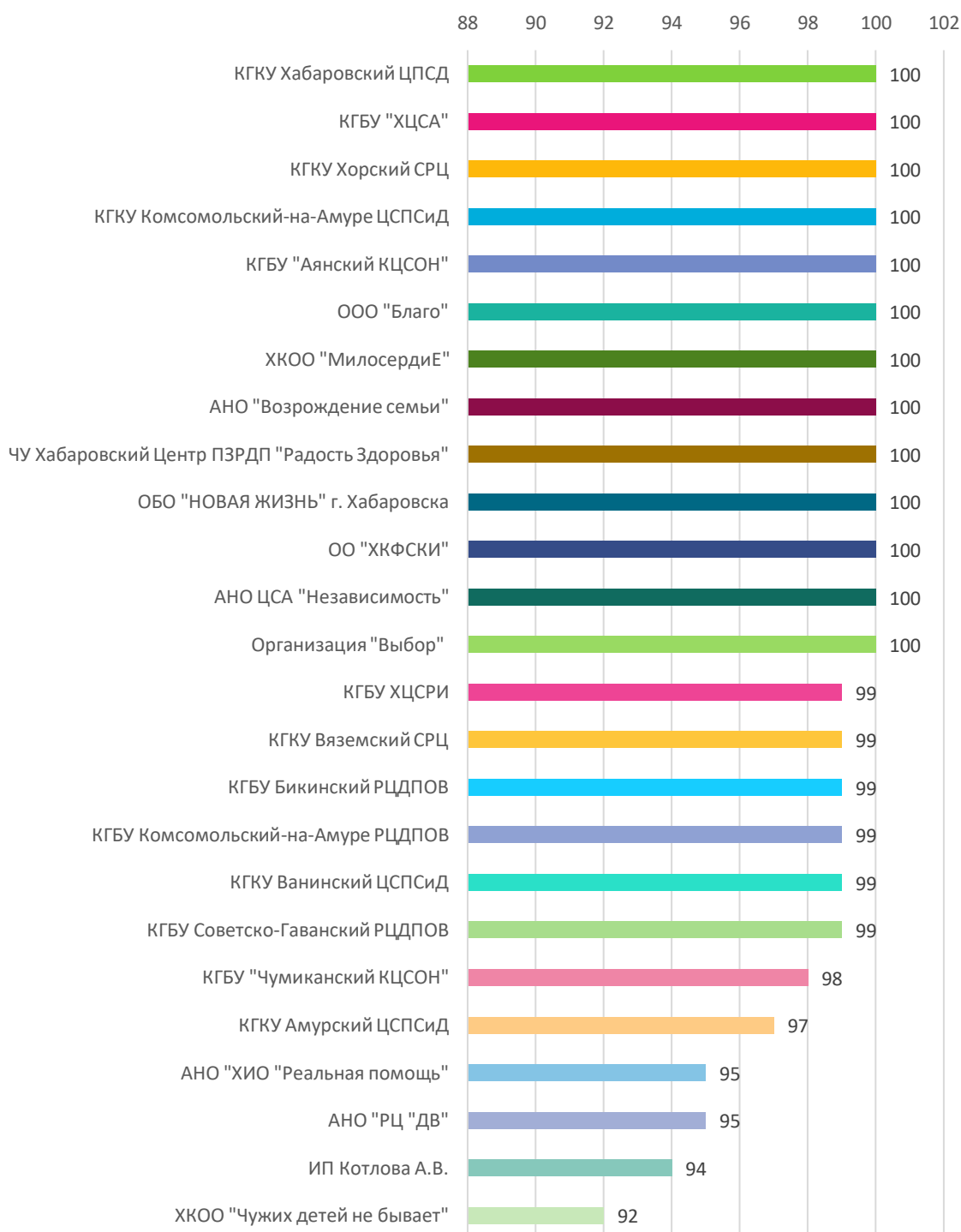
Комфортность

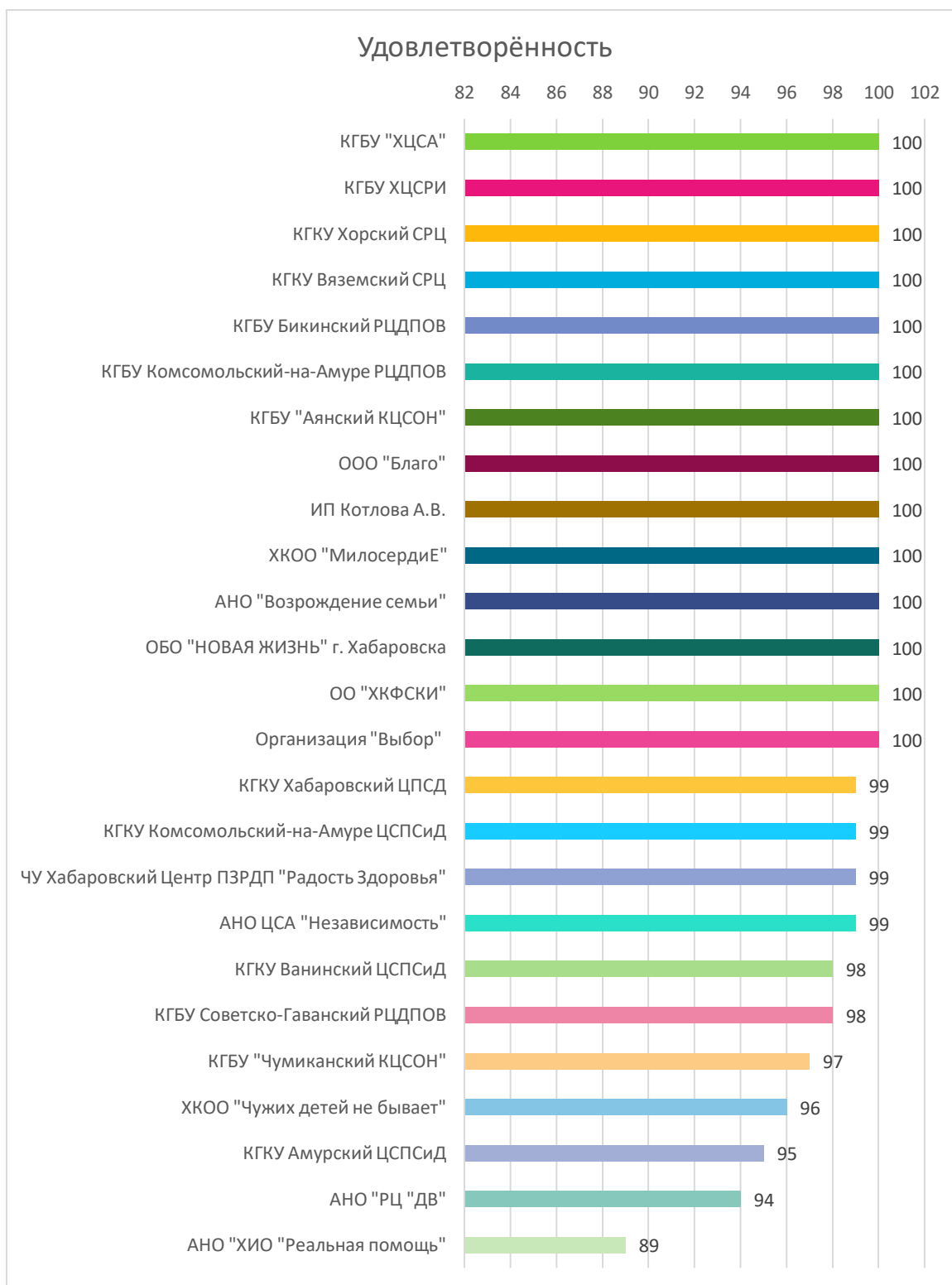


Доступность для инвалидов



Доброжелательность и вежливость





Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 94, что говорит о высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (99 баллов), далее следует критерий открытости и доступности информации (94 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (78 баллов).

- ✓ КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД
- ✓ КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ
- ✓ КГКУ Хабаровский ЦПСД
- ✓ КГБУ Бикинский РЦДПОВ

Недостатки по организациям:

Наименование организации	Выявленные недостатки
КГКУ Хабаровский ЦПСД	Недостатков не выявлено
КГБУ "ХЦСА"	Недостатков не выявлено
КГБУ ХЦСРИ	Недостатков не выявлено
КГКУ Хорский СРЦ	Отсутствуют специально оборудованные санитарные помещения с учётом потребностей инвалидов.
КГКУ Вяземский СРЦ	Отсутствуют специальные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов, не оборудована входная группа, отсутствуют средства дублирования информации для инвалидов с сенсорными нарушениями.
КГБУ Бикинский РЦДПОВ	Недостатков не выявлено
КГКУ Амурский ЦСПСиД	Недостатков не выявлено
КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	Недостатков не выявлено
КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	Недостатков не выявлено
КГКУ Ванинский ЦСПСиД	Недостатков не выявлено
КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	Недостатков не выявлено
КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	Отсутствуют сменные кресло-коляски. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
КГБУ "Аянский КЦСОН"	Информация размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ.
АНО "ХИО "Реальная помощь"	Информация размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ.
ООО "Благо"	Информация размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Отсутствуют условия для инвалидов с сенсорными нарушениями, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, дистанционные услуги или услуги на дому.
ИП Котлова А.В.	Отсутствуют парковочные места для автотранспортных средств инвалидов, входная группа, специально оборудованные пути для перемещения инвалидов внутри здания (расширенные дверные проёмы, инвентарные пандусы и пр.), средства навигации, в том числе для инвалидов с сенсорными нарушениями.
ХКОО "Милосердие"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Отсутствуют специально оборудованные санитарные помещения для инвалидов. Отсутствуют условия для инвалидов с сенсорными нарушениями, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, возможность предоставления надомных услуг.
АНО "Возрождение семьи"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Отсутствуют условия для инвалидов-колясочников. Нет дублирования слуховой и зрительной информации для сенсорных инвалидов, возможности предоставления услуг сурдо-/тифлосурдоперевода.

ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	Информация размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Недостаточно способов дистанционных взаимодействий. Отсутствуют условия для инвалидов-колясочников - входная группа, оборудованные дверные проёмы и пути следования внутри организации, сменные кресло-коляски, специально оборудованные санитарные помещения. Отсутствует помощь для инвалидов внутри организации, специальная версия официального сайта для лиц с нарушением зрения, возможность предоставления надомных или дистанционных услуг.
ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий. Отсутствуют условия для инвалидов-колясочников и инвалидов с сенсорными нарушениями.
ОО "ХКФСКИ"	Отсутствуют сменные кресло-коляски. Отсутствуют условия для инвалидов с сенсорными нарушениями, дистанционные услуги или услуги на дому.
АНО "РЦ "ДВ"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ.
АНО ЦСА "Независимость"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Отсутствуют условия для инвалидов-колясочников и инвалидов с сенсорными нарушениями.
Организация "Выбор"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Не оборудована входная группа для инвалидов. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Нет альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению. Отсутствует возможность предоставления дистанционных и надомных услуг для инвалидов.
ХКОО "Чужих детей не бывает"	Информация, размещённая на официальном сайте и стендах не соответствует требованиям законодательства РФ. Отсутствуют сменные кресло-коляски и оборудованные для инвалидов санитарные помещения. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, возможность предоставления надомных услуг.

Рекомендации

Рекомендуется привести официальные сайты и стенды организаций в соответствие с требованиями нормативных актов. Обеспечить условия доступности для инвалидов.

Наименование организации	Рекомендации
КГКУ Хабаровский ЦПСД	Продолжать совершенствовать качество обслуживания. По результатам опроса, предлагается рассмотреть возможность внедрения в качестве новаторской практики оказания услуг в виде выполнения "мужских" видов работ по дому.
КГБУ "ХЦСА"	Продолжать совершенствовать качество обслуживания. Рассмотреть возможность расширения спектра дистанционных услуг (обучающих курсов, вебинаров и т.д.) на время распространения коронавирусной инфекции.
КГБУ ХЦСРИ	Продолжать совершенствовать качество обслуживания. Рассмотреть возможность расширения сети филиалов.
КГКУ Хорский СРЦ	Совершенствовать материально-техническую базу. Рассмотреть возможность оборудования санитарных помещений с учётом потребностей инвалидов.
КГКУ Вяземский СРЦ	Рассмотреть возможность оборудования парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов и входной группы. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости.
КГБУ Бикинский РЦДПОВ	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГКУ Амурский ЦСПСиД	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГКУ Комсомольский-на-Амуре ЦСПСиД	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГБУ Комсомольский-на-Амуре РЦДПОВ	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГКУ Ванинский ЦСПСиД	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГБУ Советско-Гаванский РЦДПОВ	Продолжать совершенствовать качество обслуживания.
КГБУ "Чумиканский КЦСОН"	Приобрести сменные кресло-коляски. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
КГБУ "Аянский КЦСОН"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ.
АНО "ХИО "Реальная помощь"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ.
ООО "Благо"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло,

	контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости. Разместить на сайте организации версию для лиц с нарушением зрения. Обеспечить возможность сопровождения инвалидов работниками организации, предоставлять дистанционные услуги или услуги на дому.
ИП Котлова А.В.	Создать официальный сайт, соответствующий требованиям законодательства, с версией для лиц с нарушением зрения. Оборудовать парковочные места для автотранспортных средств инвалидов, входную группу, специально оборудованные пути для перемещения инвалидов внутри здания (расширенные дверные проёмы, инвентарные пандусы и пр.). Внутри организации разместить средства навигации, в том числе для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др.
ХКОО "Милосердие"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Оборудовать санитарные помещения для инвалидов. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости. Разместить на сайте организации версию для лиц с нарушением зрения. Обеспечить возможность сопровождения инвалидов работниками организации, предоставлять дистанционные услуги или услуги на дому.
АНО "Возрождение семьи"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Обеспечить для инвалидов-колясочников - стоянка для автотранспортных средств инвалидов, входная группа, оборудованные дверные проёмы и пути следования внутри организации, сменные кресло-коляски, специально оборудованные санитарные помещения. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости.
ЧУ Хабаровский Центр ПЗРДП "Радость Здоровья"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Обеспечить дополнительные способы дистанционных взаимодействий: наличие анкеты для получателей услуг, электронные формы, раздел часто задаваемых вопросов, иные способы (форум, ссылки на аккаунты в социальных сетях и мессенджерах и др.). Отсутствуют условия для инвалидов-колясочников - входная группа, оборудованные дверные проёмы и пути следования внутри организации, сменные кресло-коляски, специально оборудованные санитарные помещения. Отсутствует помощь для инвалидов внутри организации, спе-

	циальная версия официального сайта для лиц с нарушением зрения, возможность предоставления надомных или дистанционных услуг.
ОБО "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	Обеспечить дополнительные способы дистанционных взаимодействий: наличие анкеты для получателей услуг, электронные формы, раздел часто задаваемых вопросов, иные способы (форум, ссылки на аккаунты в социальных сетях и мессенджерах и др.). Обеспечить для инвалидов-колясочников - стоянка для автотранспортных средств инвалидов, входная группа, оборудованные дверные проёмы и пути следования внутри организации, сменные кресло-коляски, специально оборудованные санитарные помещения. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости. Разместить на сайте организации версию для лиц с нарушением зрения. Обеспечить возможность сопровождения инвалидов работниками организации, предоставлять дистанционные услуги или услуги на дому.
ОО "ХКФСКИ"	Приобрести сменные кресло-коляски. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости. Разместить на сайте организации версию для лиц с нарушением зрения. Предоставлять дистанционные услуги или услуги на дому.
АНО "РЦ "ДВ"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ (в том числе наличие альтернативной версии для инвалидов по зрению).
АНО ЦСА "Независимость"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Обеспечить для инвалидов-колясочников - стоянка для автотранспортных средств инвалидов, входная группа, оборудованные дверные проёмы и пути следования внутри организации, сменные кресло-коляски, специально оборудованные санитарные помещения. Внутри организации разместить средства навигации для лиц с сенсорными нарушениями - таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, аудио- и видеоинформаторы, световые табло, контрастную разметку и др. Заключить договор о предоставлении услуг сурдо-/ тифлосурдоперевода при необходимости. Разместить на сайте организации версию для лиц с нарушением зрения. Обеспечить возможность сопровождения инвалидов работниками организации, предоставлять дистанционные услуги или услуги на дому.
Организация "Выбор"	Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законода-

	<p>тельства РФ. Оборудовать входную группу для инвалидов. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, возможность предоставления дистанционных и надомных услуг для инвалидов.</p>
<p>ХКОО "Чужих детей не бывает"</p>	<p>Привести в соответствие информацию, размещённую на официальном сайте и стендах, требованиям законодательства РФ. Обеспечить сменные кресло-коляски и оборудованные для инвалидов санитарные помещения, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, возможность сопровождения инвалидов работниками организации, возможность предоставления надомных услуг.</p>

Инструментарий исследования

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
Наличие информации о:			
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации социального обслуживания		
8)	руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),		
9)	персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)		
10)	форме социального обслуживания		
11)	видах социальных услуг		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	тарифах на социальные услуги		
14)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа		
15)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
16)	материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств		

	обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
17)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований автономного округа		
18)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
19)	объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований автономного округа		
20)	объеме предоставляемых социальных услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
21)	наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
22)	финансово-хозяйственной деятельности		
23)	правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг		
24)	правилах внутреннего трудового распорядка		
25)	коллективном договоре		
26)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
27)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания		
28)	Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
29)	Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	Функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.1 в Акте: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Рабочая карта № 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 3.1 в Акте: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Анкета для проведения опроса граждан

Наименование организации: _____

Дата и время проведения опроса: _____

№ аудиозаписи опроса _____

ФИО эксперта _____

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- Пожилые граждане
- Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Семья, находящаяся в социально опасном положении
- Инвалиды
- Молодые инвалиды
- Иная категория (укажите какая именно) _____

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

- полустационарная форма социального обслуживания
- стационарная форма социального обслуживания
- социальное обслуживания на дому

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да
- нет, так как _____

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да
- нет, так как _____

5. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
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 на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.	

6. Оцените своевременность оказания услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации, графиком прихода социального работника и др.)?

- своевременно
- не своевременно, так как _____

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию да

нет, так как _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги да

нет, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? да

нет, так как _____

12. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? да

нет, так как _____

13. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации? да

нет, так как _____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых социальных услуг:

Перечень организаций социального обслуживания Хабаровского края

№ п/п	Наименование учреждения	Ф.И.О. руководителя	Адрес учреждения
1	2	3	4
1.	КГКУ "Хабаровский центр социальной помощи семье и детям"	Ураева Ольга Викторовна	г. Хабаровск, ул. Постышева, 8, тел. 8(4212) 30 28 69
2.	КГБУ "Хабаровский центр социальной адаптации"	Козлова Маргарита Васильевна	г. Хабаровск, ул. Мельничная, 22, тел. 8(4212)53 12 77
3.	КГБУ "Хабаровский центр социальной реабилитации инвалидов"	Козлова Анна Сергеевна	г. Хабаровск, ул. Индустриальная, 2В, тел. 8(4212) 54 48 75
4.	КГКУ "Хорский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	Рубанова Татьяна Маратовна	район им. Лазо, п. Хор, ул. Менделеева, 2-а, тел. 8(42154) 35 4 49
5.	КГКУ "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	Рудакова Наталья Викторовна	г. Вяземский, ул. Козюкова, 18, тел. 8(42153) 34 9 70
6.	КГБУ "Бикинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Батыр Анна Владимировна	г. Бикин ул. Бонивура 100 б, тел. 8942155) 22 7 49
7.	КГКУ "Амурский центр социальной помощи семье и детям"	Цапкова Татьяна Владимировна	Амурский район, г. Амурск, ул. Лесная, 3а, тел. 8(42142) 23 2 74
8.	КГКУ "Комсомольский-на-Амуре центр социальной помощи семье и детям"	Шутова Наталия Вениаминовна	г. Комсомольск-на-Амуре, пр-т Московский, 104, корп. 3, тел. 8(4217) 22 96 03
9.	КГБУ "Комсомольский-на-Амуре реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Олексюк Татьяна Ивановна	г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Дикопольцева, 39, тел. 8(4212) 27 75 88
10.	КГКУ "Ванинский центр социальной помощи семье и детям"	Клочкова Татьяна Викторовна	Ванинский район, р.п. Ванино, ул. Академика Павлова, 7, тел. 8(42137) 72 8 12
11.	КГБУ "Советско-Гаванский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Музыка Евгения Григорьевна	г. Советская Гавань, ул. Комсомольская, 27, тел. 8(42138) 45 2 86
12.	КГБУ "Чумиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	Вьюшкова Виктория Александровна	Тугуро-Чумиканский район, с. Чумикан с, ул. Северная, 3, тел. 8(42143) 91 5 78
13.	КГБУ "Аянский комплексный центр социального обслуживания населения"	Шомко Наталья Сергеевна	Аяно-Майский район, с. Аян с, ул. Пшеничного, 2, тел. 8 914 418 71 88

14.	АНО "Хабаровская инвалидная организация "Реальная помощь"	Евтеева Наталья Владимировна	АНО "Хабаровская инвалидная организация "Реальная помощь", г. Хабаровск, ул. Наречная, д. 70, тел. 8 924 103 18 15
15.	Общество с ограниченной ответственностью "Благо"	Маркин Михаил Юрьевич	г. Хабаровск, ул. Панькова, 21, т. 8 962 587 16 48
16.	Индивидуальный Предприниматель Котлова А.В.	Котлова Александра Викторовна	г. Хабаровск, ул. Яшина, д. 54, корп. 20, т. 8 909 808 66 69
17.	Хабаровская краевая общественная организация "Милосердие" по поддержке малообеспеченных граждан	Ветренко Константин Владимирович	г. Хабаровск, ул. Красноводская, д. 2, т. 8 914 158 27 66
18.	Автономная некоммерческая организация "Социально-психологическая служба поддержки семьи "Возрождение семьи"	Богатырев Павел Алексеевич	г. Хабаровск, ул. Вологодская, д. 24, т. 8 909 874 91 62
19.	Частное учреждение "Хабаровский центр профилактики здоровья и реабилитации детей и подростков "Радость здоровья"	Фонякин Андрей Анатольевич	г. Хабаровск, ул. Краснореченская, д. 199, тел. 8(4212) 69 59 60
20.	Общественная благотворительная организация "НОВАЯ ЖИЗНЬ" г. Хабаровска	Устюжанин Руслан Николаевич	г. Хабаровск, ул. Краснореченская, д. 109, корп. Б, тел. 8 914 544 72 11
21.	Общественная организация "Хабаровский краевой физкультурно-спортивный клуб инвалидов"	Капура Алексей Анатольевич	г. Хабаровск, ул. Гоголя, д. 29, корп. 301, тел. 8(4212) 28 29 00
22.	Автономная некоммерческая организация "Реабилитационный центр "ДАЛЬНИЙ ВОСТОК"	Болдырев Максим Николаевич	г. Хабаровск, ул. Краснореченская, д. 92, корп. Б, тел. 8924 403 31 35
23.	Автономная некоммерческая организация Центр социальной адаптации "Независимость"	Михайлов Владимир Владимирович	г. Хабаровск, ул. Квартал ДОС (Большой аэродром), д. 64, тел. 8 914 373 42 08
24.	Региональная благотворительная общественная организация помощи неблагополучным слоям населения "Выбор" Хабаровского края	Оробий Галина Георгиевна	г. Хабаровск, пер. Благодатный, д. 35, корп. А, тел. 8 914 204 07 19
25.	Хабаровская краевая общественная организация замещающих семей "Чужих детей не бывает"	Лим Ольга Гыменовна	г. Хабаровск, ул. Ленинградская, д. 11, оф. 106, тел. 8 914 543 54 74