


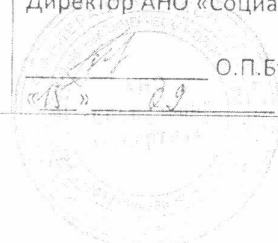
Социальная экспертиза



автономная некоммерческая организация

670031 Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, пр. Победы, 18, каб. 7.
тел. 8 (3112) 23-08-74; 23-02-89; 8-914-63-00-108.
<http://soc-expert.ru/> info@soc-expert.ru

	Утверждаю: Директор АНО «Социальная экспертиза»  О.П.Бурцев «18» 09 2017г.
--	--



ОТЧЕТ

ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ
УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗА 2017 ГОД

г.Улан-Удэ, 2017

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	6
1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....	6
1.2. Методика проведения исследования.....	7
Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам.....	39
Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания	59
Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования.....	65
Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров.....	66
Заключение.....	68

Введение

Развитие и совершенствование механизма независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы потребовало от общества рассмотрение таких важных составляющих, как отношение работников учреждений социального обслуживания, прежде всего, к потребителям услуг, выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания, взгляд на их профессионализм и умение качественно выполнять профессиональные обязанности. Немаловажная составляющая на сегодняшний день – это уровни и процессы информирования населения посредством различных видов и методов предоставления информации. На современном этапе развития общества, конечно же, наибольшее значение имеет такой канал информирования, как Интернет со всеми его глобальными возможностями. Именно поэтому очень важным является момент независимой оценки качества, связанный с анализом информации, предоставляемой учреждениями и организациями социального обслуживания для потребителей услуг.

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество услуг вообще, повышен уровень обслуживания. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается учреждение социального обслуживания. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской

Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Цель исследования - организация и проведение экспертизы деятельности учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания). Цель исследования конкретизирована решением следующих задач:

- сформировать механизм оценки качества услуг учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания);

- провести оценку качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания), с применением балльной системы;

- составить рейтинг учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания) по типам на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;

- определить уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории

Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания);

- сформировать механизм влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания).

Объект исследования: **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат».**

Предмет исследования: качество деятельности организаций социального обслуживания, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население муниципальных образований Республики Бурятия), статистические данные по социальной сфере, Интернет-ресурсы организаций социального обслуживания, локальные нормативные документы учреждений социального обслуживания (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов (по возможности, в случае необходимости).

Глава 1. Программа исследования

1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

3. Приказ Минтруда России от 08.12.14 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

1.2. Методика проведения исследования

Цель исследования - организация и проведение экспертизы деятельности учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания). Цель исследования конкретизирована решением следующих задач:

- сформировать механизм оценки качества услуг учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания);

- провести оценку качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания), с применением балльной системы;

- составить рейтинг учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания) по типам на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;

- определить уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания);

- сформировать механизм влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (независимой

оценки качества оказания услуг учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания).

Объект исследования: АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат».

Предмет исследования: качество деятельности организаций социального обслуживания, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население муниципальных образований Республики Бурятия), статистические данные по социальной сфере, Интернет-ресурсы организаций социального обслуживания, локальные нормативные документы учреждений социального обслуживания (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов (по возможности, в случае необходимости).

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг, опрос потенциальных получателей услуг, анализ Интернет-ресурсов. Сбор данных по показателям НОК осуществляется методом анкетирования, во-первых, производится сбор, обобщение и анализ полученной информации в результате обработки анкет (протоколов), заполненных экспертом организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания, а также другой информации, имеющейся в открытом доступе, и во-вторых, сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

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

Таблица 1.1 – Перечень организаций социального обслуживания для проведения исследования

№ п/п	Наименование учреждения
1	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» Адрес: Закаменский район, с. Баянгол, ул. Набережная, д.24а
2	ООО «Горный воздух» Адрес: Закаменский район, с. Закаменск, ул. Титова, д.22
3	АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Кабанский район, ст. Посольская, ул. Социальная, д.1
4	АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» Адрес: Кабанский район, г. Бабушкин, ул. III Интернационала, д.81
5	АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Джидинский район, с. Петропавловка, ул. Свердлова, д.77
6	АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Бичурский район, с. Бичура, ул. Рабочая, д.1
7	АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Заиграевский район, с. Новая Брянь, ул. Русина, д.36
8	АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Хоринский район, с. Хоринск, ул. Заводская, д.1
9	АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Адрес: Курумканский район, с. Курумкан, ул. Балдакова, д.57
10	АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» Адрес: Баргузинский район, с. Читкан, ул. Профсоюзная, д.54
11	АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» Адрес: Мухоршибирский район, с. Новый Заган, ул. Новая, д.5
12	АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс» Адрес: г. Улан-Удэ, ул. Советская, д.1а
13	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» Адрес: г. Улан-Удэ, п. Забайкальский, ул. Лесная, д.11а
14	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие». Адрес: г. Улан-Удэ, ул. Мокрова, д.20
15	АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» Адрес: г. Улан-Удэ, ул. Пирогова, д.30а
16	АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» Адрес: Кяхтинский район, с. Усть-Кяхта, ул. Колхозная, д.3
17	РГУ «Центр социальной поддержки населения» Адрес: г. Улан-Удэ, ул. Гагарина, д.10

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании

– Опрос (анкетирование) был проведен в период с 25 августа 2017 года по 13 сентября 2017 года с использованием интернет-ресурсов на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

– Всего было опрошено 4 745 получателей услуг и/или их законных представителей в следующих формах:

- анкетирования, проводимого в организации – 731 человек;
- очного опроса в организации – 294 человека;
- телефонного опроса – 185 человек;
- заполнение электронной анкеты, размещенной на официальном сайте организации – 502 человека;

– написание отзыва на официальном сайте организации – 238 человек;

– интернет-опроса на сайте организации-оператора – 2 795 человек.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Анализ результатов анкетирования проводится в 2 этапа:

- на первом этапе выполняется расчет показателей (промежуточных и итоговых) баллов, позволяющих ранжировать показатели по группам и подгруппам;

- на втором этапе производится анализ полученных значений показателей, по результатам которых осуществляется определение позиции организации социального обслуживания, а также подготавливаются предложения по устранению выявленных недостатков.

– Независимая оценка проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 №995-

н «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» с учетом типов организаций и форм социального обслуживания. Дополнительных критериев и показателей в 2017 году общественный совет при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия не утверждал.

– Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления

социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)

- Телефон

- электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

4) Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

5) Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

- лично в организацию социального обслуживания

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

6) Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1) Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

2) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания

услуг доступными, от общего числа опрошенных

3) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

3) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,

в том числе удовлетворенных:

- жилым помещением
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг
- питанием
- мебелью, мягким инвентарем
- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
- хранением личных вещей
- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
- порядком оплаты социальных услуг
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг
- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

- периодичностью прихода социальных работников на дом
- оперативностью решения вопросов

3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

4) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Таблица 1.2 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих такую деятельность в сфере социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации					

об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма	да	да

			значени й показате лей 3.1-3.2)		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максим альное значени е 2 балла (сумма значени й показате лей 4.1-4.2)	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максим альное значени е 3 балла (сумма значени й показате лей 5.1-5.3)	да	да

5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлено-на частично/ представлено-на в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлено-на частично/ представлено-на в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной	отсутствует/ -ет/	0/0,5/1	да	да

	власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	представле-на частично/ представле-на в полном объеме			
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да
1.4.	наличие в помещениях организации	(есть/нет)	1/0	да	да

	социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения				
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления	более 30 минут от 15 до 30	0 0,5	нет	да

	социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	минут менее 15 минут	1		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показате	да	да

			лей 2.1-.2.13 в баллах		
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да

			е показате ля (в %), деленно е на 100		
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %),	да	да

			деленно е на 100		
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	нет	нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значени е показате ля (в %), деленно е на 100	да	да

Согласно предложенным показателям оценка учреждения социального обслуживания **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** оценивалась по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (0 - 15 баллов) оценке подлежат показатели 1. «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)) с максимальным значением 3 балла ; показатель 2 «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» с максимальным значением 1 балл; показатель 3. «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)» с максимальным значением 2 балла; показатель 4. «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» с максимальным значением 2 балла; показатель 5. «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» с максимальным значением 3 балла; показатель 6. «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг» с максимальным значением 3 балла; показатель 7. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных» с максимальным значением 1 балл.

Показатели данной группы оцениваются методом выявления указанного значения путем экспертного анализа информации об организации на общедоступных информационных ресурсах, а также методом организации телефонных звонков и подачи обращений на указанные в общем доступе информационные порталы организаций и телефонные номера. Последний показатель данной группы оценивается путем анкетирования получателей социальных услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО ГБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 15 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (0 - 8 баллов)» оценке подлежат показатели: показатель 1. «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» с максимальным значением до 4 баллов и методом выявления указанного значения путем экспертной оценки; показатель 2. «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных» с максимальным значением до 1 балла методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг ; показатель 3. «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» с максимальным значением до 1 балла, выявляемый методом экспертной оценки; показатель 4. «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем анализа документов и представленной информации об

организации социального обслуживания; показатель 5. «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных» с максимальным значением до 1 балла методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 8 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления социальной услуги (0 - 2 баллов)» оценке подлежат показатели: показатель 1. «Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 2. «Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. Данный показатель оценивается в организациях социального обслуживания, предоставляющих услуги полустационарного типа или услуги на дому. Для учреждений социального обслуживания, предоставляющих услуги стационарного типа, показатель не учитывается.

Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 0 баллов.

По четвертой группе показателей: «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания (0 - 3 баллов)» оценке подлежат показатели вне разбивки по формам социального обслуживания: показатель 1. «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных » с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2. «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных » с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3. «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем анализа документов и представленной информации об организации социального обслуживания . Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 3 балла.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 1. «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2. «Доля получателей

социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,

в том числе удовлетворенных: жилым помещением; наличием оборудования для предоставления социальных услуг; питанием; мебелью, мягким инвентарем; предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг; хранением личных вещей; оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением; санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; порядком оплаты социальных услуг; конфиденциальностью предоставления социальных услуг; графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания; оперативностью решения вопросов» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

» с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Данный показатель не учитывается в организациях социального обслуживания, предоставляющих услуги на дому. Показатель 4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) с максимальным значением до 1 балла и методом экспертной оценки – анализа информационных источников (сайтов, социальных сетей и мессенжеров), в том числе книги жалоб и предложений, имеющейся в организации социального обслуживания; показатель 5. «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных » с максимальным значением до 1 балла и методом выявления указанного значения путем изучение мнения

получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 5 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании **АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»** максимальное количество баллов составляет – 31 балл.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение – 31 балл.

Показатели и балльная оценка для расчета критериев

1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей социальное обслуживание населения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл	Отметка о наличии организации (есть/нет)	Итоговое значение
1.	Наличие сведений о деятельности организации	1		
2.	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1		
3.	Наличие документов об организации	1		
4.	Наличие сведений о реализуемых социальных программах (направлениях деятельности)	2		
5.	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1		
6.	Наличие сведений о материально-техническом оснащении	2		
7.	Наличие сведений о порядке приема в организацию социального обслуживания, мероприятиях и т.д., предоставления платных услуг	2		
	Итого	10		

2. Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о работниках организации

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл	Отметка о наличии организации (есть/нет)	Итоговое значение

1.	Наличие сведений о руководителе организации	1		
2.	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта	1		
3.	Наличие сведений о заместителе(ях) руководителя организации	1		
4.	Наличие контактных данных заместителя (ей) руководителя организации	1		
5.	Наличие перечня кадрового состава организации	1		
6.	Наличие сведений о ФИО , должности, контактных данных работников организации, чьи данные необходимы людям, обратившимся в организацию социального обслуживания	1		
7.	Наличие сведений об уровне образования работников организации	1		
8.	Наличие сведений о квалификации работников организации	1		
9.	Наличие сведений о видах деятельности	1		
10.	Наименование предоставляемых социальных услуг	1		
	Итого	10		

3. Доступность взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл	Отметка о наличии в организации	Итоговое значение
-------	--------------------	-------------------	---------------------------------	-------------------

			(есть/нет)	
1.	Наличие возможности взаимодействия клиентов с организацией	2		
В том числе:				
2.	По телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	2		
3.	По электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	2		
4.	С помощью электронных сервисов (электронная форма для обращения участников)	2		
5.	Наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений, связанных с деятельностью организации, электронный сервис для онлайн-взаимодействия с руководителями и работниками организации)	2		
	Итого	10		

4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл	Отметка о наличии организации (есть/нет)	Итоговое значение
1.	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения и ходе его рассмотрения	2		
2.	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы,	2		

	предложения, вопросы, иное и т.д.)			
3.	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	3		
4.	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	3		
	Итого	10		

5. Качество оказания услуг

№ п/п	Позиция оценивания	Максимальный балл	Отметка о наличии в организации (есть/нет)	Итоговое значение
1.	Число жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией	2	(указать количество)	
2.	Число жалоб получателей услуг, направленных в адрес Учредителя организации	2	(указать количество)	
3.	Наличие возможности подачи жалобы лично в организацию	1		
4.	Наличие возможности подачи жалобы в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1		
5.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1		
6.	Укомплектованность организации социального обслуживания	1		

	специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг по направлению «Социальная работа»			
7.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	1		
	Наличие очередей при приеме к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг	1		
	Итого	10		

6. Размещение в полном объеме информации об организации социального обслуживания на официальном сайте www.bus.gov.ru,

№ п/п	Информативная составляющая: Наличие	Отметка о наличии (есть/нет)	Балл
1	Открытость и доступность документов		
1.1	решения учредителя о создании учреждения		
1.2	учредительных документов (устава) учреждения, в том числе внесенных в них изменений		
1.3	свидетельства о государственной регистрации учреждения		

1.4	решения учредителя о назначении руководителя учреждения		
1.5	положений о филиалах, представительствах учреждения		
1.6	документов, содержащих сведения о составе наблюдательного совета автономного учреждения; государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ)		
1.7	плана финансово-хозяйственной деятельности государственного (муниципального) учреждения (для автономных и бюджетных учреждений)		
1.8	годовой бухгалтерской отчетности учреждения, составленной в порядке, определенном нормативными правовыми актами Российской Федерации		
1.9	отчета о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества		
1.10	сведений (документов) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах		
2.	Открытость и доступность информации		
2.1	общая информация об учреждении		
2.2	информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении		
2.3	информация о плане финансово-хозяйственной деятельности		
2.4	информация об операциях с целевыми средствами из бюджета		
2.5	информация о показателях бюджетной сметы		
2.6	информация о результатах деятельности и об использовании имущества		

2.7	сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах		
2.8	информация о годовой бухгалтерской отчетности учреждения		
	Итого:		

Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

3 балла-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2,5 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

2 балла-ООО «Горный воздух»

1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов-ООО «Горный воздух»

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3

статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,5 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»;

АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

2 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

1 балл-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»;

3.1. телефон

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский

психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов- АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»;

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

2 балла-ООО «Горный воздух»;АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

~~1~~ балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом интернат для престарелых и инвалидов»;

4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс» АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом интернат для престарелых и инвалидов»

4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

3 балла-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»;

5.1. лично в организацию социального обслуживания

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл- ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»;

5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

3 балла-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл- ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0 баллов- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»

6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом интерн т для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для пре тарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с

ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

7. Доля получателей социальных услуг (их родных, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

1 балл-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,96 балла-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,95 балла-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,92 балла-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»

0,90 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,86 балла- АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»;

0,85 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

0,80 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

3 балла- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

2,5 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,5 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр

социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

1 балл-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0,5 балла-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

2. Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,99 баллов-АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0,97 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,95 баллов-АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»

0,93 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,92 балла-АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

0,90 балла-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,87 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,83 балла-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

3. Наличие оборудованных помещений для представления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

5. Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания (территория, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,97 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

0,93 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,90 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0,89 баллов-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,87 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

0,83 балла-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

0,87 баллов-АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»

0,85 баллов-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

1 балл-АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,96 баллов-АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»;

0,93 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,92 балла-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

0,90 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,87 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,83 балла-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

- 1 балл-АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
- 0,99 баллов-АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
- 0,98 баллов-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- 0,96 баллов-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»
- 0,93 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»
- 0,92 балла-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»
- 0,90 баллов-АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»
- 0,88 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»
- 0,87 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- 0,86 баллов-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»
- 0,84 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»
- 0,83 балла-АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года,
- от общего числа работников
- 0,99 баллов-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»
- 0,97 баллов-АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
- 0,94 балла-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»
- 0,91 балл-АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
- 0,90 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»
- 0,89 баллов-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,88 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,87 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,97 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,96 баллов-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,93 балла-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,92 балла-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

0,91 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

0,90 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,87 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

1 балл-АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,99 баллов-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0,98 баллов-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,97 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,96 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,94 балла-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,84 балла-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2.1. жилым помещением

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,93 балла-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,95 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,93 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,84 балла-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,83 балла-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2.3. питанием

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ

«Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,82 балла-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2.4. мебелью, мягким инвентарем

1 балл-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,96 баллов-ООО «Горный воздух»

0,92 балла-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,86 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

2.5. предоставлением социально-бытовых парикмахерских и гигиенических услуг

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»

0,97 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,94 балла-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,92 балла-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,88 баллов-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2.6. хранением личных вещей

1 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,94 балла-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,90 баллов-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,88 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр

социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

2.9. порядком оплаты социальных услуг

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

0,82 балла-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг

1 балл-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,99 баллов-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»

0,98 баллов-ООО «Горный воздух»

0,97 баллов-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»

0,95 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,93 балла-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

0,92 балла-АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»

0,90 баллов-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,87 баллов-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ

«Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»;

2.13. оперативностью решения вопросов

1 балл-АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,92 балла-АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,89 баллов-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,85 баллов-АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

0,84 балла-АУСО РБ «Джидинский дом интернат для престарелых и инвалидов»

0,83 балла-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

0,82 балла-АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,80 баллов-ООО «Горный воздух»

0,76 баллов-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа определенных

1 балл-ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»;

0,99 баллов-АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,93 балла-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,91 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

0,90 баллов-АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;
АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

1 балл- АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» ; ООО «Горный воздух»; АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»; РГУ «Центр социальной поддержки населения»

0,5 балла-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

5. Доля получателей социальных услуг их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

1 балл-ООО «Горный воздух», АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»; АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»; АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»; АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»

0,93 балла-АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,92 балла-АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

0,91 балл-АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»

0,84 балла-РГУ «Центр социальной поддержки населения»

Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания

АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

Дата и время оценки: 25.08.2017 г. – 13.09.2017г.

№ п/п	Показатели	Значение
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях	1

	организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в	1

	сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	0,95
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
5.	Доля получателей социальных услуг (их	0,89

	родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	не измеряется
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	не измеряется
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,86
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,89
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их	1

	родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. в том числе удовлетворенных:	0,96
2.1.	жилым помещением	1
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1
2.3.	питанием	1
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	0,92
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	хранением личных вещей	0,9
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	1
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,93
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	Не измеряется
2.13.	оперативностью решения вопросов	0,82
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
5.	Доля получателей социальных услуг(их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,	1

	нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	
--	--	--

Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации социального обслуживания

АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»

1. Повысить контроль за результативностью работы с обращениями граждан, поступающими через электронные сервисы на официальном сайте учреждения, с целью соблюдения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотрев размещение в соответствии со СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

звуковых, тактильных и визуальных ориентиров по территории и внутри здания (радиомаяка, аудио, видеoinформатора, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);

кнопки вызова в начале пандуса и на входной группе.

Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия.

	Учреждения, подведомственные Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия	Рейтинг по группе показателей					
		Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость. Компетентность работников организации социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	15	8	2	3	5	33
	% от норматива	92,67	83,0	-	88,67	85,8	89,19
1	АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»	13,95	6,89	-	2,75	4,96	28,55
	% от норматива	93,0	86,13	-	91,67	99,2	92,09
	Средний показатель	13,47 (89,48%)	6,90 (86,26%)	1,86 (93%)	2,77 (92,39%)	4,85 (96,96%)	27,92 (84,6%)

Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству социальной защиты Республики Бурятия в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

- по второй группе показателей: РГУ «Центр социальной поддержки населения».

- по третьей группе показателей: АУСО РБ «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс».

- по четвертой группе показателей: АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн».

- по пятой группе показателей: АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»; АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн».

Общий нормативно установленный параметр составляет 33 балла по всем пяти группам показателей для учреждений по полустационарной форме обслуживания; 31 балл для учреждений стационарной формы обслуживания; 26 баллов для учреждений формы обслуживания на дому.

Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат».

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

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

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат».