

**Результаты  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значени															
		Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Никольский психоневрологический интернат"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ворнинский психоневрологический интернат"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Батурицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Кардымовский центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Новодугинский специальный дом для престарелых и инвалидов"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Великий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Таларинский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Дорогобужский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Духовицкий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ельнинский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ерицкий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Кардымовский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Мошаринский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Новодугинский комплексный центр социального обслуживания населения"
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) социального обслуживания</b>																	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения) социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	95	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97	91	100	100	100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждении) социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждении) социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	100	100	100	100	99	93	97	100	100	100	96	100	100	100
<b>Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации (учреждении) социального обслуживания"</b>		<b>98.50</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.60</b>	<b>97.20</b>	<b>98.80</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.10</b>	<b>95.70</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
<b>2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>																	
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) социального обслуживания; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации (учреждения) социального обслуживания; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) социального обслуживания, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) социального обслуживания и пр.)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	95	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (учреждением) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	97	100	100	100	100	86	95	100	100	100	100	100	100	100	97
<b>Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"</b>		<b>96.50</b>	<b>99.10</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>95.00</b>	<b>98.50</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.10</b>
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>																	
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) социального обслуживания и прилегающей к организации (учреждению) социального обслуживания территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	100	80	100	100	100	40	100	100	100	100	100	80	100	60	100	60
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (инфосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) социального обслуживания для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения) социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	100	100	100	100	98	100	100	90	100	99	100	96	100	100
<b>Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"</b>		<b>100</b>	<b>94.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>82.00</b>	<b>99.40</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>97.00</b>	<b>94.00</b>	<b>99.70</b>	<b>100.00</b>	<b>78.80</b>	<b>100.00</b>	<b>88.00</b>
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) социального обслуживания</b>																	

№ п/п	Показатели оценки качества	Значен															
		Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Никольский психоневрологический интернат"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Воргинский психоневрологический интернат"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Батурицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Карымовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Новодулинский специальный дом для престарелых и супружеских пар пожилого возраста"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Велицкий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Дорогобужский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Духовицкий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ельнинский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ерицкий комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Карымовский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Монастырский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Новодулинский комплексный центр социального обслуживания населения"
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (учреждение) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	100	100	100	100	100	98	98	100	99	100	100	100	100	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	94	100	100	100	100	97	97	99	100	100	100	100	100	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (заявка, предложение), получение консультации по оказываем услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	97	100	100	100	100	98	96	100	65	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) социального обслуживания"</b>		<b>96,00</b>	<b>97,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>97,60</b>	<b>97,20</b>	<b>99,60</b>	<b>92,60</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>																	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	100	100	100	100	100	98	97	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации (учреждения) социального обслуживания (подразделения, отделений специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	97	100	100	100	100	97	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	97	100	100	100	100	98	100	97	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>		<b>95,00</b>	<b>97,90</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>97,80</b>	<b>99,10</b>	<b>98,50</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Показатель оценки качества организации (учреждения) социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества</b>		<b>97,20</b>	<b>97,60</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>96,40</b>	<b>97,88</b>	<b>98,40</b>	<b>99,38</b>	<b>97,92</b>	<b>98,80</b>	<b>99,76</b>	<b>99,14</b>	<b>95,76</b>	<b>100,00</b>	<b>97,42</b>

в сфере социального обслуживания за 2019 год

ис показателя оценки качества организаций социального обслуживания в баллах

Смоленское областное государственное учреждение "Починковский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Рославльский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Руднянский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Сычевский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Сычевский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Хиславичский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ярвский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Духовицкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Исток"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ярвский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Радуга"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дом милосердия"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Луна"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Рославльский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гермес"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Сычевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Дорогобужский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Родник"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Десногорский центр социальной помощи семье и детям "Солнышко"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"
100	100	100	94	100	100	100	100	91	94	69	100	100	72	100	78	100	100	94
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	99	99	100	100	100	100	100	97	100	100	100	100	96	100	100	100	99
<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.60</b>	<b>97.80</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>97.30</b>	<b>97.00</b>	<b>90.70</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>91.60</b>	<b>98.40</b>	<b>93.40</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>97.80</b>
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
98	99	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	98	97	85	100	100	100	100	100	93	100	94	100	100	100	100	100	100	100
<b>99.20</b>	<b>99.00</b>	<b>99.10</b>	<b>95.50</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.60</b>	<b>100.00</b>	<b>97.90</b>	<b>100.00</b>	<b>98.20</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
100	100	100	60	80	60	100	60	60	40	60	80	100	80	60	60	60	80	100
100	100	100	100	100	100	100	100	20	100	60	100	100	100	100	100	100	100	100
100	98	100	91	100	100	93	100	100	100	100	100	75	100	100	100	100	100	100
<b>100.00</b>	<b>99.40</b>	<b>100.00</b>	<b>85.30</b>	<b>94.00</b>	<b>88.00</b>	<b>97.90</b>	<b>88.00</b>	<b>56.00</b>	<b>82.00</b>	<b>72.00</b>	<b>94.00</b>	<b>92.50</b>	<b>94.00</b>	<b>88.00</b>	<b>88.00</b>	<b>88.00</b>	<b>94.00</b>	<b>100.00</b>

те показатели оценки качества организаций социального обслуживания в балах

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Починковский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Рославльский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Руднянский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Сычевский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Хиславичский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ярковский комплексный центр социального обслуживания населения"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Исток"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ярковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Радага"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дом милосердия"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Яуза"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Рославльский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Герemek"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Сычевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Дорогобужский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Родник"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Дзержинский центр социальной помощи семье и детям "Солнышко"	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	
100	99	100	97	100	100	100	100	97	100	100	100	100	100	100	100	100	99	
99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	100	100	100	
<b>99.60</b>	<b>99.20</b>	<b>100.00</b>	<b>98.80</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>98.80</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>98.60</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.60</b>	
100	99	100	99	100	100	97	100	100	100	100	100	100	94	95	100	100	100	
100	99	100	99	100	100	97	100	100	100	94	100	100	94	95	100	100	100	
100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	94	100	100	100	95	100	100	100	
<b>100.00</b>	<b>99.00</b>	<b>100.00</b>	<b>99.50</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>98.50</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>95.80</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>97.00</b>	<b>95.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	
<b>99.76</b>	<b>99.32</b>	<b>99.74</b>	<b>95.38</b>	<b>98.80</b>	<b>97.60</b>	<b>99.28</b>	<b>97.52</b>	<b>90.66</b>	<b>95.14</b>	<b>92.54</b>	<b>97.60</b>	<b>98.50</b>	<b>97.12</b>	<b>96.40</b>	<b>95.28</b>	<b>97.60</b>	<b>98.80</b>	<b>99.48</b>