|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено протоколом заседания Общественного совета  при министерстве социально-демографической и семейной  политики Самарской области  №12 от 18.12.2015 |

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**НАСЕЛЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ,**

**СФОРМИРОВАННЫЙ НА ОСНОВАНИИ**

**ПРОВЕДЕННОЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО**

**ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**ЗА 2015 ГОД\***

**Рейтинг организаций, осуществляющих стационарное социальное обслуживание для граждан пожилого возраста,**

**инвалидов, лиц без определенного места жительства и занятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации | Значения по критериям оценки с учетом 10-бальной шкалы и весового коэффициента | | | | | Интегральный показатель по организации (значение указывается с тысячными) | Место  в  рейтинге |
| критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 1,7) | критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4) | критерий 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (для стационарных учреждений - отсутствует) | критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4) | критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 3,5) |
| ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов» | 1,57 | 1,79 | - | 1,92 | 3,48 | **8,77** | 1 |
| ГБУ СО «Самарский пансионат ветеранов труда и инвалидов» | 1,39 | 2,18 | - | 1,76 | 3,39 | **8,74** | 2 |
| ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда» | 1,58 | 1,77 | - | 1,95 | 3,40 | **8,72** | 3 |
| ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов» | 1,57 | 1,42 | - | 2,22 | 3,48 | **8,69** | 4 |
| ГБУ СО «Самарский молодежный пансионат для инвалидов» | 1,35 | 1,59 | - | 2,25 | 3,40 | **8,61** | 5 |
| ГКУ СО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации» | 1,39 | 1,31 | - | 2,37 | 3,41 | **8,50** | 6 |
| ГБУ СО «Октябрьский пансионат для ветеранов войн и труда» | 1,42 | 1,49 | - | 1,95 | 3,49 | **8,37** | 7 |
| ГБУ СО «Сызранский пансионат милосердия для инвалидов» | 1,39 | 1,60 | - | 2,05 | 3,29 | **8,34** | 8 |
| ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда» | 1,57 | 1,59 | - | 1,87 | 3,29 | **8,33** | 9 |
| ГБУ СО «Шигонский пансионат милосердия для инвалидов» | 1,55 | 1,71 | - | 1,98 | 3,04 | **8,30** | 10 |
| ГБУ СО «Челно-Вершинский пансионат для ветеранов труда» | 1,39 | 1,59 | - | 2,14 | 3,08 | **8,21** | 11 |
| ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат милосердия для инвалидов» | 1,53 | 1,49 | - | 1,86 | 3,23 | **8,13** | 12 |
| ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий» | 1,39 | 1,41 | - | 1,82 | 3,41 | **8,03** | 13 |

**Рейтинг организаций, предоставляющих стационарное социальное обслуживание**

**для несовершеннолетних, оставшихся в трудной жизненной ситуации и оставшихся без попечения родителей**

(социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, дома ребенка, детские дома)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации | Значения по критериям оценки с учетом 10-бальной шкалы и весового коэффициента | | | | | Интегральный показатель по организации (значение указывается с тысячными) | Место  в  рейтинге |
| критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 1,7) | критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4) | критерий 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (для стационарных учреждений - отсутствует) | критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4) | критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 3,5) |
| ГКУ СО «Жигулевский СРЦН «Доверие» | 1,19 | 2,07 | 0 | 2,00 | 3,5 | **8,77** | 1 |
| ГКУ СО «Алексеевский СРЦН «Радуга» | 1,23 | 1,78 | 0 | 1,99 | 3,36 | **8,38** | 2 |
| ГКУ СО «СРЦН «Звездочка» Пестравского района | 1,14 | 1,64 | 0 | 1,84 | 3,34 | **7,97** | 3 |
| ГКУ СО «СРЦН «Земляничная поляна» Безенчукского района | 1,20 | 2,04 | 0 | 1,55 | 3,16 | **7,95** | 4 |
| ГКУЗ СО «Дом ребёнка «Малютка» специализированный" | 1,30 | 1,51 |  | 2,29 | 2,77 | **7,88** | 5 |
| ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония» | 1,53 | 1,14 | 0 | 1,68 | 3,28 | **7,65** | 6 |
| ГКОУ СО «Детский дом № 3 г.о. Самара» | 1,37 | 1,17 | 0 | 1,79 | 3,13 | **7,47** | 7 |
| ГКУ СО «Богатовский социальный приют для детей и подростков» | 1,39 | 1,13 | 0 | 1,64 | 3,27 | **7,44** | 8 |
| ГКУ СО «Кошкинский СРЦН» | 1,19 | 1,17 | 0 | 1,55 | 3,5 | **7,41** | 9 |
| ГКОУ СО «Детский дом № 1 г.о. Самара» | 1,48 | 1,03 | 0 | 1,76 | 3,10 | **7,38** | 10 |
| ГБУЗ СО «Тольяттинский дом ребёнка» | 1,12 | 1,48 |  | 2,07 | 2,64 | **7,31** | 11 |
| ГКУ СО «Сызранский СРЦН «Островок» | 1,13 | 1,05 | 0 | 1,64 | 3,29 | **7,12** | 12 |
| ГКУ СО «Кинель-Черкасский СРЦН «Солнечный» | 1,13 | 1,82 | 0 | 1,40 | 2,63 | **7** | 13 |
| ГКУ СО «Волжский СРЦН «Тополек» | 1,20 | 1,08 | 0 | 1,54 | 3,06 | **6,89** | 14 |

**Рейтинг организаций, оказывающих полустационарное социальное обслуживание для несовершеннолетних**

(центры социальной помощи семье и детям, центры диагностики и консультирования)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации | Значения по критериям оценки с учетом 10-бальной шкалы и весового коэффициента | | | | | Интегральный показатель по организации (значение указывается с тысячными) | Место  в  рейтинге |
| критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (для полустационарных учреждений – максимальное число баллов 1,5) | критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (для полустационарных учреждений – максимальное число баллов 2) | критерий 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (для полустационарных учреждений – максимальное число баллов 1,5) | критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (для полустационарных учреждений – максимальное число баллов 2) | критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (для полустационарных учреждений – максимальное число баллов 3) |
| ГКУ СО «Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения «Дом детства» | 1,49 | 1,57 | 1,49 | 1,86 | 2,96 | **9,40** | 1 |
| МКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Социальная гостиница «Доверие» | 1,5 | 1,60 | 1,5 | 1,71 | 3 | **9,31** | 2 |
| ГКУ СО «Чапаевский центр социальной помощи семье и детям» | 1,5 | 1,28 | 1,5 | 1,92 | 2,99 | **9,20** | 3 |
| ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь» | 1,24 | 1,58 | 1,5 | 1,74 | 3 | **9,06** | 4 |
| ГКУ СО "Сергиевский центр социальной помощи семье и детям" | 1,24 | 1,57 | 1,49 | 1,77 | 2,98 | **9,05** | 5 |
| МКУ «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» г.о. Новокуйбышевск Самарской области | 1,49 | 1,32 | 1,46 | 1,83 | 2,78 | **8,90** | 6 |
| Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Новокуйбышевский центр диагностики и консультирования» | 1,40 | 1,20 | 1,48 | 1,93 | 2,79 | **8,80** | 7 |
| МКУ «Районный центр социальной помощи семье и детям» м.р. Богатовский | 1,21 | 1,49 | 1,5 | 1,5 | 3 | **8,70** | 8 |
| МБУ «Центр социальной помощи семье и детям муниципального района Кошкинский Самарской области» | 1,22 | 1,20 | 1,5 | 1,73 | 3 | **8,65** | 9 |
| МБУ «Центр социальной помощи семье и детям муниципального района Челно-Вершинский Самарской области» | 1,28 | 1,61 | 1,49 | 1,41 | 2,85 | **8,64** | 10 |
| МКУ «Центр социальной помощи семье и детям муниципального района Нефтегорский» | 1,2 | 1,59 | 1,34 | 1,67 | 2,81 | **8,61** | 11 |
| МКУ «Центр социальной помощи семье и детям» м.р. Клявлинский | 1,20 | 1,58 | 1,471 | 1,49 | 2,85 | **8,60** | 12 |
| ГКУ СО «Хворостянский центр социальной помощи семье и детям» | 1,21 | 1,22 | 1,5 | 1,58 | 2,99 | **8,50** | 13 |
| МКУ «Центр социальной помощи семье и детям» м.р. Красноармейский | 1,03 | 1,31 | 1,48 | 1,60 | 2,91 | **8,35** | 14 |
| МКУ «Елховский территориальный центр социальной помощи семье и детям» | 1,24 | 1,12 | 1,49 | 1,33 | 2,96 | **8,16** | 15 |
| ГКУ СО « Алексеевский центр социальной помощи семье и детям» | 1,21 | 0,98 | 1,49 | 1,46 | 2,91 | **8,08** | 16 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Центр диагностики и консультирования» г.о. Отрадный | 1,28 | 1,10 | 1,38 | 1,80 | 2,41 | **7,97** | 17 |
| Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Безенчукский центр диагностики и консультирования» | 1,09 | 0,96 | 1,50 | 1,69 | 2,71 | **7,94** | 18 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Центр диагностики и консультирования м.р. Сергиевский» | 1,16 | 1,12 | 1,43 | 1,53 | 2,48 | **7,70** | 19 |

**Рейтинг организаций, оказывающих реабилитационные услуги для инвалидов, детей и подростков**

**с ограниченными возможностями здоровья**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации | Значения по критериям оценки с учетом 10-бальной шкалы и весового коэффициента | | | | | Интегральный показатель по организации (значение указывается с тысячными) | Место  в  рейтинге |
| критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 1,7; для полустационарных – 1,5) | критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4; для полустационарных – 2) | критерий 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (для стационарных учреждений - отсутствует; для полустационарных – 1,5) | критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 2,4; для полустационарных – 2) | критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (для стационарных учреждений – максимальное число баллов 3,5; для полустационарных – 3 ) |
| ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» г. Чапаевск | 1,38 | 1,72 | 1,5 | 1,87 | 2,86 | **9,33** | 1 |
| МБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга» г. Отрадный | 1,39 | 1,35 | 1,5 | 2 | 3 | **9,24** | 2 |
| ГКУ СО «Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 1,36 | 1,8 | 0 | 2,4 | 3,5 | **9,06** | 3 |
| ГКУ СО «Кинельский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 1,46 | 1,88 | 0 | 2,18 | 3,48 | **9,00** | 4 |
| ГКУ СО «Исаклинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство» | 1,43 | 1,44 | 0 | 2,24 | 3,31 | **8,60** | 5 |
| ГБУ СО «Сурдоцентр» | 1,13 | 1,15 | 1,5 | 1,72 | 2,80 | **8,31** | 6 |
| ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский» | 1,26 | 1,58 | 0 | 1,63 | 2,74 | **7,22** | 7 |
| ГБУ СО «Социально-реабилитационный центр «Иппотерапия» | 1,10 | 1,18 | 1,45 | 1,33 | 2,13 | **7,20** | 8 |

***\****

***\**** На заседании 18.12.2015 г. Общественный совет, рассмотрев проекты рейтингов учреждений, методику их формирования и обоснование результатов рейтингования, представленные организациями – операторами, утвердил 4 рейтинга организаций социального обслуживания, сформированных по итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания в 2015 году с использованием десятибалльной системы:

1) рейтинг организаций, осуществляющих стационарное социальное обслуживание для граждан пожилого возраста, инвалидов, лиц без определенного места жительства и занятий (14 организаций);

2) рейтинг организаций, предоставляющих стационарное социальное обслуживание для несовершеннолетних, оставшихся в трудной жизненной ситуации и оставшихся без попечения родителей (13 организаций);

3) рейтинг организаций, оказывающих полустационарное социальное обслуживание для несовершеннолетних (19 организаций);

4) рейтинг организаций, оказывающих реабилитационные услуги для инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья (8 организаций).

Общественный совет утвердил следующую систему оценки качества работы учреждений социального обслуживания с учетом 10 (десяти) максимально набранных баллов(интерпретация рейтингов):

от 9 до 10 баллов – высокая результативность, полнота и своевременность предоставления социальных услуг в учреждении социального обслуживания (высокий уровень качества предоставления услуг (ВУ));

от 8 до 9 баллов – результативность, полнота и своевременность предоставления социальных услуг в учреждении социального обслуживания (качественное предоставление услуг (КУ));

от 6 до 8 – в целом результативное, полное и своевременное предоставление социальных услуг в учреждении социального обслуживания (в целом качественное предоставление услуг (ЦУ));

от 6 баллов и ниже – работа учреждения по предоставлению социальных услуг требует устранения выявленных нарушений (ВН).