



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

ул. Клиническая, 63, г. Калининград, 236016,
тел. (4012) 599-609, факс (4012) 599-600, e-mail: social@gov39.ru
ОКПО 44192271 ИНН/КПП 3906011007/390601001

21.12.2018 № 11986/07
на № _____ от _____

Главам администраций муниципальных образований области

Руководителям государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания

Негосударственным поставщикам социальных услуг

О результатах независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в 2018 году

В соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в 2018 году независимая оценка качества оказания услуг проведена в 56 организациях социального обслуживания, в том числе 22 муниципальных учреждениях. Организацией – оператором выступило ООО «АБВ», определенное по результатам конкурсных процедур.

При проведении независимой оценки учитывались следующие показатели, характеризующие работу учреждения:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг направляем Вам для сведения и руководства в работе рейтинги организаций социального обслуживания.

Более подробно ознакомиться с отчетом о результатах независимой оценкой качества социальных услуг можно на официальном сайте Министерства социальной политики Калининградской области в разделе «Министерство» - <https://social.gov39.ru/ministerstvo/activities/nezavisimaya-otsenka-kachestva-predostavleniya-uchrezhdeniyami-sotsialnykh-uslug/>.

Руководителя организаций социального обслуживания – поставщикам социальных услуг необходимо:

- разместить результаты независимой оценки на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- разработать и представить в Министерство социальной политики Калининградской области в срок до 01 февраля 2019 года индивидуальный план работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, и повышению качества социального обслуживания на 2019 года (форма прилагается).

Приложение: на 10 л. в 01 экз.

Министр социальной политики



А.В. Майстер

А.А. Медникова,
(4012) 599-661



Рейтинг организаций социального обслуживания

Нормативные и фактические показатели качества деятельности учреждений социального обслуживания Калининградской области

1. Сводный рейтинг

Наименование	1 критерий (открытость и доступность информации)	2 критерий (комфортность предоставления услуг)	3 критерий (доступность услуг)	4 критерий (доброжелательность и вежливость)	5 критерий (удовлетворенность условиями оказания услуг)	Общий показатель	Рейтинг
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	86,0	100,0	100,0	97,9	1
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	94,0	100,0	92,0	100,0	100,0	97,6	2
МБУСО «Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	96,1	3
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»	82,0	100,0	95,0	100,0	100,0	95,6	4
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	82,0	97,7	97,7	100,0	100,0	95,6	5
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0	95,5	6
ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	94,0	94,5	97,3	96,4	95,5	95,4	7
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	82,0	97,0	97,0	100,0	100,0	95,4	8
МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	92,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,5	9
ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	62,0	100,0	100,0	94,3	10
ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	93,4	98,4	77,0	98,6	97,9	94,1	11
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	58,0	100,0	100,0	93,7	12
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	82,0	100,0	79,6	100,0	100,0	93,3	13
ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	82,0	100,0	92,0	97,8	94,5	93,2	14
ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	94,0	100,0	62,0	100,0	100,0	93,1	15

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	87,7	90,5	82,9	100,0	100,0	93,1	16
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	94,0	100,0	58,0	100,0	100,0	92,5	17
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	82,0	100,0	74,0	100,0	100,0	92,5	18
ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,0	100,0	74,4	94,5	94,5	92,5	19
ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	99,4	99,6	50,0	100,0	100,0	92,3	20
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	94,0	100,0	50,0	100,0	100,0	91,3	21
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	76,0	100,0	70,0	100,0	100,0	90,7	22
ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	78,1	93,2	90,3	97,9	93,6	90,6	23
ГБУ СО КО «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	70,0	97,0	89,0	93,5	99,0	90,5	24
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	94,0	94,0	52,0	100,0	100,0	90,4	25
ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	82,0	100,0	58,0	100,0	100,0	90,1	26
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	79,8	86,7	82,0	100,0	97,1	89,7	27
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	82,0	100,0	52,0	100,0	100,0	89,2	28
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,1	100,0	76,9	95,7	91,4	89,1	29
ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	82,0	99,3	82,3	85,5	91,0	88,7	30
ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82,0	100,0	46,0	100,0	100,0	88,3	31
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	93,8	89,4	47,4	100,0	98,5	88,3	32
МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,7	100,0	52,0	96,7	98,3	87,5	33

МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде»	92,2	70,3	91,4	88,3	93,2	87,4	34
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	86,7	90,0	82,7	86,7	88,9	87,4	35
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	86,0	100,0	82,0	80,0	86,0	87,3	36
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	78,0	100,0	68,0	81,3	97,3	87,2	37
ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	70,0	91,0	100,0	84,0	90,0	86,8	38
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	82,0	92,5	43,0	100,0	100,0	86,4	39
ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	82,0	100,0	68,0	100,0	81,6	86,1	40
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	94,0	91,0	38,0	98,0	95,0	85,9	41
МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Вита»	82,0	86,7	46,0	100,0	100,0	85,6	42
Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	60,0	73,3	92,0	100,0	100,0	85,5	43
Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	75,3	94,4	41,0	100,0	100,0	85,1	44
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	86,0	70,3	74,0	100,0	90,0	84,4	45
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	84,0	100,0	15,5	100,0	100,0	84,1	46
ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	82,6	97,9	85,6	75,7	79,3	84,1	47
ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	93,8	93,1	24,8	93,8	95,4	83,8	48
ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100,0	73,3	62,0	84,0	81,0	80,9	49
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	62,0	97,5	47,5	91,6	91,6	80,2	50
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладужкин»	70,0	100,0	44,0	84,0	90,0	80,2	51
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения»	82,0	54,0	34,0	100,0	100,0	77,3	52
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	70,0	94,0	58,0	56,0	88,0	76,3	53

Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	75,1	77,9	68,3	73,7	79,5	75,7	54
ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	86,0	82,0	38,0	68,0	80,0	73,5	55
Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	43,0	85,0	19,0	100,0	83,8	68,6	56

**2. Рейтинг учреждений социального обслуживания,
подведомственных Министерству социальной политики
Калининградской области**

Наименование	1 критерий (откры- тость и доступ- ность информа- ции)	2 критерий (комфор- тность предоста- вления услуг)	3 критерий (доступ- ность услуг)	4 критерий (доброже- латель- ность и вежли- вость)	5 критерий (удовлет- воренность условиями оказания услуг)	Общий показа- тель	Рейтинг
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Маленькая страна»	94,0	100,0	92,0	100,0	100,0	97,6	1
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	82,0	97,7	97,7	100,0	100,0	95,6	2
ГБУ СО КО «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта»	94,0	94,5	97,3	96,4	95,5	95,4	3
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	82,0	97,0	97,0	100,0	100,0	95,4	4
ГБУ СО КО «Геронтопсихиатрический центр»	100,0	100,0	62,0	100,0	100,0	94,3	5
ГБУ СО КО «Центр социальной помощи семье и детям»	93,4	98,4	77,0	98,6	97,9	94,1	6
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	82,0	100,0	79,6	100,0	100,0	93,3	7
ГБУ СО КО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	82,0	100,0	92,0	97,8	94,5	93,2	8
ГБУ СО КО «Большаковский психоневрологический интернат»	94,0	100,0	62,0	100,0	100,0	93,1	9
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	82,0	100,0	74,0	100,0	100,0	92,5	10
ГБУ СО КО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»	94,0	100,0	74,4	94,5	94,5	92,5	11
ГБУ СО КО «Добровольский психоневрологический интернат «Дубрава»	99,4	99,6	50,0	100,0	100,0	92,3	12
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	94,0	100,0	50,0	100,0	100,0	91,3	13
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	76,0	100,0	70,0	100,0	100,0	90,7	14
ГБУ СО КО профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	78,1	93,2	90,3	97,9	93,6	90,6	15
ГБУ СО КО «Долгоруковский	70,0	97,0	89,0	93,5	99,0	90,5	16

специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»								
ГБУ СО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»	82,0	100,0	58,0	100,0	100,0	90,1	17	
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	79,8	86,7	82,0	100,0	97,1	89,7	18	
ГБУ СО КО «Советский психоневрологический интернат»	82,0	99,3	82,3	85,5	91,0	88,7	19	
ГБУ СО КО «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82,0	100,0	46,0	100,0	100,0	88,3	20	
ГБУ СО КО ЦЕНТР «КОЛОСОК»	70,0	91,0	100,0	84,0	90,0	86,8	21	
ГБУ СО КО «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	82,0	92,5	43,0	100,0	100,0	86,4	22	
ГБУ СО КО «Гусевский психоневрологический интернат»	82,0	100,0	68,0	100,0	81,6	86,1	23	
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Тёплый дом»	94,0	91,0	38,0	98,0	95,0	85,9	24	
ГБУ СО КО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	86,0	70,3	74,0	100,0	90,0	84,4	25	
ГБУ СО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	84,0	100,0	15,5	100,0	100,0	84,1	26	
ГБУ СО КО «Громовский психоневрологический интернат»	82,6	97,9	85,6	75,7	79,3	84,1	27	
ГБУ СО КО «Областной кризисный центр помощи женщинам»	93,8	93,1	24,8	93,8	95,4	83,8	28	
ГБУ СО КО «Социальный центр «Два поколения»	100,0	73,3	62,0	84,0	81,0	80,9	29	
ГБУ СО КО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	62,0	97,5	47,5	91,6	91,6	80,2	30	
Государственное бюджетное социально-оздоровительное учреждение Калининградской области «Госпиталь для ветеранов войн Калининградской области»	75,1	77,9	68,3	73,7	79,5	75,7	31	
ГБУ СО КО «Психоневрологический интернат «Забота»	86,0	82,0	38,0	68,0	80,0	73,5	32	

3. Рейтинг учреждений социального обслуживания иных форм собственности

Наименование	1 критерий (открытость и доступность информации)	2 критерий (комфортность предоставления услуг)	3 критерий (доступность услуг)	4 критерий (доброжелательность и вежливость)	5 критерий (удовлетворенность условиями оказания услуг)	Общий показатель	Рейтинг
МБУСО «Черняховский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	86,0	100,0	100,0	97,9	1
МБУСО « Озерский Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	96,1	2
МБУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония»»	82,0	100,0	95,0	100,0	100,0	95,6	3
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания в Гусевском городском округе»	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0	95,5	4
МБУСО «Комплексный центр в Янтарном»	92,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,5	5
МБУСО «Нестеровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	58,0	100,0	100,0	93,7	6
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»	87,7	90,5	82,9	100,0	100,0	93,1	7
МБУ МО «Гвардейский городской округ» «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском городском округе»	94,0	100,0	58,0	100,0	100,0	92,5	8
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском городском округе»	82,0	100,0	74,0	100,0	100,0	92,5	9
МБУ « Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском городском округе»	94,0	94,0	52,0	100,0	100,0	90,4	10
МБУСО «Центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе»	82,0	100,0	52,0	100,0	100,0	89,2	11
МБУ «Гурьевский комплексный центр социального обслуживания населения»	79,1	100,0	76,9	95,7	91,4	89,1	12
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Правдинского городского округа»	93,8	89,4	47,4	100,0	98,5	88,3	13
МБУ «Полесский комплексный центр социального обслуживания населения»	78,7	100,0	52,0	96,7	98,3	87,5	14
МАУСО города Калининграда «Комплексный центр социального обслуживания»	92,2	70,3	91,4	88,3	93,2	87,4	15

населения в городе Калининграде»								
МБУСО «Комплексный центр социального обслуживания в Светловском городском округе»	86,7	90,0	82,7	86,7	88,9	87,4	16	
МБУ «Центр социального обслуживания населения Славского городского округа»	86,0	100,0	82,0	80,0	86,0	87,3	17	
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском районе»	78,0	100,0	68,0	81,3	97,3	87,2	18	
МБУСО «Советский Комплексный центр социального обслуживания населения «Витая»	82,0	86,7	46,0	100,0	100,0	85,6	19	
Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»	75,3	94,4	41,0	100,0	100,0	85,1	20	
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Ладушкин »	70,0	100,0	44,0	84,0	90,0	80,2	21	
МБУ «Багратионовский комплексный центр социального обслуживания населения »	82,0	54,0	34,0	100,0	100,0	77,3	22	
МБУСО «Пионерский комплексный центр социального обслуживания населения»	70,0	94,0	58,0	56,0	88,0	76,3	23	
Автономная некоммерческая организация «Социальная служба «Рука помощи»	43,0	85,0	19,0	100,0	83,8	68,6	24	

«Утверждаю»
Директор

(подпись) (ФИО)
приказ от «__» ____ 2017 № ____

План работы

(наименование учреждения)

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, и
повышению качества социального обслуживания
на 2019 года**

№ п/п	Мероприятия	Количественный и качественный результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель (ФИО)
1. Осуществление эффективного контроля за качеством предоставления социальных услуг				
2. Укрепление и модернизация материально-технической базы учреждения				

3. Проведение эффективной кадровой политики, повышение заинтересованности работников в труде				
4. Организация доступной среды для получателей социальных услуг с ограниченными возможностями здоровья в учреждении и на прилегающей территории				
5. Повышение информированности получателей социальных услуг о системе социального обслуживания и порядках предоставления социальных услуг				
6. Иные мероприятия по совершенствованию деятельности учреждений социального обслуживания				