

ПРОТОКОЛ
заседания Общественного совета
по проведению независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания
при министерстве социальной политики Красноярского края

29.11.2024

г. Красноярск

№ 5-НОК

16:00

Присутствовали:

5 членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве социальной политики края (далее – Общественный совет по НОК)

Николаенко С.А.,
Гудошникова М.Г.,
Малащук Н.В.,
Иванов С.П.,
Кузнецова Л.А.
Кворум имеется.

Представители министерства:

Сочина М.А., начальник отдела прогноза, программ, проектов развития системы социальной защиты населения;

Кадырова А.В., ведущий специалист отдела прогноза, программ, проектов развития системы социальной защиты населения.

Повестка заседания:

1. О подведении итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края за 2024 год.

Докладчик: Николаенко Сергей Алексеевич, председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания граждан при министерстве социальной политики Красноярского края.

2. Формирование предложений по улучшению деятельности организаций социального обслуживания Красноярского края по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края за 2024 год.

Докладчик: Николаенко Сергей Алексеевич, председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания граждан при министерстве социальной политики Красноярского края.

Заседание Общественного совета по НОК открыл Николаенко Сергей Алексеевич. Он ознакомил присутствующих с повесткой дня.

По первому вопросу

Слушали:

Николаенко Сергея Алексеевича, который представил к рассмотрению сводный отчет по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края за 2024 год (далее - отчет). В отчете подробно отражены значения показателя оценки качества, характеризующего общие критерии оценки качества по каждой организации, а также предложения и рекомендации по улучшению деятельности указанных организаций.

Сергей Алексеевич отметил удовлетворенность населения деятельностью учреждений социального обслуживания, качественную работу организации-оператора, грамотное формирование технического задания, позволяющего получить достоверную и развернутую информацию по учреждениям.

Обобщенный анализ рейтинговых оценок позволил выявить высокий уровень условий предоставления услуг всеми учреждениями Красноярского края, подлежащими независимой оценке качества в 2024 году. Рейтинг учреждений находится в диапазоне от 81,1 до 100,0 баллов.

В целях контроля за устранением выявленных недостатков у учреждений социального обслуживания Марина Геннадьевна предложила членам Общественного совета по НОК ознакомиться с результатами их устранения.

Решили:

1. Направить в адрес министерства социальной политики края отчет Общественного совета по проведению НОК (приложение на 108 л. в 1 экз.).

2. Рекомендовать министерству социальной политики края организовать работу с учреждениями социального обслуживания края по разработке планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

3. Рекомендовать министерству социальной политики края ознакомить Общественный совет по НОК с отчетной информацией об устранении выявленных недостатков в ходе НОК за 2024 год.

Голосовали:

«За» - 5;

«Против» - 0;

«Воздержались» - 0.

По второму вопросу

Слушали:

Николаенко Сергея Алексеевича.

Сергей Алексеевич довел до сведения присутствующих запросы получателей социальных услуг, которые заключаются в расширении спектра мероприятий социально-культурной направленности.

По итогам рассмотрения выявленных недостатков в ходе проведения НОК в 2024 году Сергей Прокопьевич рекомендовал министерству социальной политики края (при необходимости) обратиться в муниципальные образования края по вопросу организации парковочных мест и капитальному ремонту зданий, находящихся в муниципальной собственности, в которых расположены соответствующие учреждения социального обслуживания.

Решили:

Рекомендовать министерству социальной политики края:

1. Усилить работу социально-культурной направленности в учреждениях социального обслуживания.
2. При необходимости взаимодействовать с муниципальными образованиями края для дальнейшей работы по устранению недостатков организаций социального обслуживания, выявленных в ходе проведения НОК в 2024 году.

Голосовали:

- «За» - 5;
«Против» - 0;
«Воздержались» - 0.

Председатель Общественного совета
по НОК



С.А. Николаенко

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
и предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания Красноярского края
за 2024 год**

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
1	АНО «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Луч надежды»	100,0	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха.
1	АНО «Центр социального обслуживания, помощи и реабилитации «Развитие»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Ачинский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГАУ СО	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (г. Ачинск)		Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Березовский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Бородинский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Восточный»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	социального обслуживания населения «Дивногорский»		критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Емельяновский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Зеленогорский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Зеленогорский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Иланский»	100,0	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы».
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ирбейский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Канский»	100,0	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить средствами дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
1	КГБУ СО «Центр социального обслуживания населения» (г. Красноярск)	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Новоселовский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Норильский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Рыбинский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Психоневрологически й интернат «Солнечный мир»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Сосновоборский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Тасеевский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Шарыповский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
1	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Шушенский»	100,0	Учреждение получило высокую оценку качества условий оказания услуг. Недостатки в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг в учреждении отсутствуют, также отсутствуют замечания от получателей услуг.
2	КГБУ СО «Комплексный центр	99,9	По показателю оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	социального обслуживания населения «Железногорский»		на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респондент ответил, что не удовлетворен своевременностью предоставления услуг. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения.
2	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Мотыгинский»	99,9	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха. По показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респондент ответил, что не удовлетворен доступностью услуг для инвалидов (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.
2	КГБУ СО	99,9	По показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Партизанский»		удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респондент ответил, что не удовлетворен организационными условиями оказания услуг, а именно: • «неудовлетворен графиком работы учреждения, поскольку начало работы Центра с 9-00 неудобно».
2	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Сухобузимский»	99,9	По показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респондент ответил, что не удовлетворен комфортностью условий предоставления услуг (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг.
3	АНО «Центр социального обслуживания населения «Забота в радость»	99,8	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателю оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респондент ответил, что не удовлетворен своевременностью предоставления услуг. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			до её получения.
3	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Козульский»	99,8	По показателям оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «стесненные условия в учреждении, нужно увеличить площадь»; • «всё устраивает».
3	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям	99,8	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	«Приморский»		электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респондент ответил, что не удовлетворен комфортностью условий предоставления услуг (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг.
3	КГБУ СО «Специальный дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Саянский»	99,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация о проведении независимой оценки качества. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем социальных услуг.
3	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Северо- Енисейский»	99,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации.
3	КГБУ СО	99,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	«Комплексный центр социального обслуживания населения «Тюхтетский»		о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы»; • обеспечить наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения) на официальном сайте. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха; • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. По показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респондент ответил, что не удовлетворен организационными условиями (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
4	АНО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Снегири»	99,7	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о проведении независимой оценки качества. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• обеспечить понятность навигации внутри организации.
4	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Краснотуранский»	99,7	По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» и 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • провести инструктаж и (или) обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «установить в кабинетах кондиционеры»; • «разместить на территории учреждения лавочки»; • «желательно наличие логопеда в учреждении»; • «добавить спортивный инвентарь».
4	КГБУ СО «Красноярский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы»	99,7	По показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» респондент ответил, что не удовлетворен открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах/сайте учреждения. Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
5	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Минусинский»	99,6	По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «остановка общественного транспорта далеко расположена от учреждения». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «предоставление услуг парикмахера на дому»; • «не хватает сиделок и услуг массажиста»; • «хотелось бы, чтобы ставили уколы и капельницы на дому».
6	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ачинский»	99,5	По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «нет пандуса на 2 этаже»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «не хватает помещений в учреждении»; • «неудобно подниматься на 4 этаж»; • «неудобная парковка»; • «хотелось бы, чтобы рабочий день в организации начинался с 8-00». Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг, по возможности улучшить условия доступности услуг для инвалидов. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «соорудить отдельно стоящее здание»; • «побольше тренажеров»; • «увеличить площадь помещений»; • «необходимо отдельно стоящее здание, только для Центра»; • «увеличить площадь зала»; • «неудобное расположение Центра»; • «неудобный заезд и парковка к учреждению»; • «всё хорошо. Всё устраивает. Спасибо!».
6	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения	99,5	По показателям оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респондент ответил, что не удовлетворен доступностью услуг для инвалидов», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	«Балахтинский»		услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; разработать памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «хотелось бы, чтобы ставили уколы и капельницы на дому». «тяжело

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			подниматься на 3 этаж, поменять расположение».
7	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Каратузский»	99,4	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: - разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о режиме, графике работы; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: - разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.
8	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Лесосибирский»	99,3	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. По показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» респондент ответил, что не удовлетворен открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах учреждения (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации.
8	КГБУ СО «Реабилитационный центр для детей- инвалидов, детей и подростков с ограниченными	99,3	По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	возможностями «Радуга»		и 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «недостаточное количество занятий»; • «отсутствие питьевой воды»; • «удаленность общественного транспорта»; • «слишком большой перерыв летом»; • «трудно попасть на курс в летний период». Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг, по возможности улучшить организационные условия оказания услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «открытие филиалов данной организации в каждом районе, поскольку сложно попасть с детьми на курс при такой нагрузке на центр»; • «нужно больше специалистов»; • «всё устраивает»; • «прошу брать на летний курс больше детей»; • «добавить больше количество мест в летний период»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «больше выездных мероприятий для детей»; • «большое спасибо! С большим счастьем ходит к вам ребёнок, я вижу динамику!»; • «создать больше групп для летнего периода»; • «всё хорошо, он хотелось бы, чтобы летом брали больше детей».
8	КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат»	99,3	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			вопросы»; • обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем социальных услуг. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респондент выразил неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил).

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности, а также разработать памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.
8	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Шарыповский»	99,3	По показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респонденты ответили, что не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (чем именно не удовлетворены респонденты в анкете не уточнили). Дополнительные рекомендации: • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.
9	КГБУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Кедр»	99,2	По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» и 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» респонденты ответили, что не удовлетворены своевременностью предоставления услуг и не готовы рекомендовать организацию. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			до её получения; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.
10	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Большемуртинский»	99,1	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля. По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «нужны свободные кабинеты, залы для мероприятий»; • «нет занятий по ЛФК»; • «стесненные условия, дети занимаются в прохладном зале». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «хотелось бы, чтобы в учреждении предоставлялись услуги психолога»; • «нужны специалисты по ЛФК»; • «предоставление услуг психолога и логопеда»; • «необходим зал для мероприятий»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «нет специалистов для занятий по ЛФК»; • «расширение зоны для предоставления услуг: отдельно для детей и отдельно для пожилых граждан»; • «спасибо за оказанные услуги»; • «нужен зал для массово культурных мероприятий»; • «не совсем удобная парковка»; • «оборудовать новое помещение»; • «в зимний период времени отменяется сеанс массажа из-за холода в помещении»; • «обеспечить отопление здания в зимний период времени»; • «необходимо выделить отдельные помещения для занятий с детьми».
10	КГБУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Солнечный»	99,1	По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» и 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «неудобные коляски». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «повкуснее еду».
11	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ужурский»	98,9	По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «тесное помещение, мало нужных тренажеров»; • «желательно помещение посвободнее». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «организация выездных экскурсий по краю»; • «организовать литературный кружок»; • «проведение поездок-экскурсий по краю и району»; • «по возможности расширить помещения ил найти более комфортные».
12	АНО Краевой центр предоставления социальных услуг «Красноярье»	98,8	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха; • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности провести работу по оборудованию входных групп пандусом. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне в другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
12	АНО «Комплексный центр социального обслуживания «Эгида»	98,8	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
12	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ачинский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			для инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Богучанский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Большеулуйский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
12	КГБУ СО «Реабилитационный центр для детей- инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» (г. Норильск)	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Идринский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
12	КГБУ СО «Краевой центр семьи и детей»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Курагинский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Лесосибирский»	98,8	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения)»

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Манский»	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
12	КГБУ СО «Новоселовский дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,8	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
12	КГБУ СО «Центр	98,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения)

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	социальной помощи семье и детям «Норильский»		и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
12	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Эвенкийский»	98,8	По показателю оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» респонденты ответили, что не удовлетворены своевременностью предоставления услуг. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения.
13	АО «Санаторий Красноярское Загорье»	98,7	По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «на сайте не указаны цены на проживание»; • «неудобные кровати». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • проанализировать полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			<i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «больше развлекательных программ»; • «сделать ремонт в уборных»; • «решить проблемы с минеральной водой»; • «разместить кондиционеры в номерах»; • «сотрудники — профессионалы своего дела!»; • «по возможности включить в штаб больше медицинских сотрудников разного профиля»; • «улучшить качество блюд, улучшить кровати»; • «провести сертификацию источника минеральной воды и предоставить доступ к минеральной воде».
13	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Абанский»	98,7	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» респондент ответил, что не удовлетворен открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «сделать косметический ремонт»; • «получила исчерпывающую консультацию от специалиста»; • «хотелось бы помещение побольше»; • «спасибо большое за качественную работу!»; • «работают ответственные люди».
13	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Казачинский»	98,7	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респонденты ответили, что не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг.
13	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нижнеингашский»	98,7	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля. По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» и 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «установить волейбольную сетку»; • «провести косметический ремонт».
13	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Уярский»	98,7	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респонденты ответили, что не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			<i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «большое спасибо за поддержку!»; • «благодарю специалистов»; • «благодарю специалистов за внимание!».
14	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ермаковский»	98,6	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			вопросы». По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
14	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Назаровский»	98,6	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «отсутствует кулер с питьевой водой»; • «необходимо обеспечить учреждение медицинским работником, обеспечить наличие аптечки I медицинской помощи». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • по возможности улучшить условия доступности услуг для инвалидов. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «побольше расходного материала для творчества и ЛФК»; • «в штате нужна медсестра, установить кулер»; • «необходимы кулеры для питьевой воды. Требуется медицинский работник»; • «нужна уборка территории, особенно в зимний период времени»; • «хотелось бы иметь в учреждении кружок народного танца»; • «обеспечить наличие ковриков для физических занятий, пледов. Улучшить медицинское обслуживание, улучшить подъезд к учреждению — заасфальтировать»; • «хочется отметить доброжелательность специалистов центра

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и их хорошее отношение к получателям услуг»; • «оснащение швейной машинкой»; • «быстрее закончить ремонт»; • «вернуть логопеда»; • «возобновить работу логопеда»; • «хотелось бы посещать музыкальные занятия по пианино»; • «вернуть второго массажиста»; • «сделать ремонт в помещениях и заасфальтировать территорию перед зданием»; • «открыть при центре школу для творчества, установить кулер в холле».
14	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Северный»	98,6	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респондент выразил неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «отдаленность уборной»; • «рабочие кабинеты проходные, высокая слышимость». Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			<i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «купить стулья, негде сидеть»; • «всё устраивает».
14	КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ужурский»	98,6	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: о финансово-хозяйственной деятельности. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок.
15	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Таймырский»	98,5	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
15	КГБУ СО «Шилинский психоневрологический интернат»	98,5	По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» и 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «комната нуждается в ремонте». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «оборудование спортивной площадки»; • «построить новый клуб ил зал для концертов»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «разместить возле учреждения качели»; • «соорудить новые беседки»; • «разнообразить меню».
16	КГАУ «Социально-оздоровительный центр «Жарки»	98,4	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
16	КГБУ СО «Психоневрологический интернат «Родничок»	98,4	По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности, а также разработать памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «хотелось бы поменять в комнатах»; • «изменить интерьер в спальне»; • «больше общения с руководством учреждения»; • «возможность выходить за пределы учреждения»; • «нет предложений»; • «улучшить питание в учреждении»; • «разнообразить питание»; • «разнообразить меню в столовой»; • «расширить блюда в меню».
17	АНО «Центр социальной помощи «Феникс»	98,3	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; об объеме предоставляемых социальных услуг

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; информация о финансово-хозяйственной деятельности. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
18	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Бирилюсский»	98,2	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • оборудовать комфортную зону отдыха. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			- при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: - разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; - повышать уровень условий комфортности оказания услуг; - проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «оборудовать кабинет первичного приёма по адресу: ул. Школьная, 2»; • «размещение всех отделений в одном здании».
18	ООО «Комплексный центр социального обслуживания»	98,2	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респондент выразил неудовлетворенность условиями оказания услуг. Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг.
18	КГБУ СО «Минусинский психоневрологический интернат»	98,2	По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «нужен телевизор в комнату»; • «в комнате летом жарко»; • «не хватает кулеров». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности, а также разработать памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «всё хорошо!»; • «приобрести кулеры»; • «чтобы улучшилось отношение к остальным»; • «хочется проживать в комнате одному»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «ничего не нужно менять»; • «оборудовать спортзал»; • «приобрести кулеры»; • «проведение массажа»; • «покупать больше фруктов»; • «мне хочется, чтобы был спортзал»; • «поставить замки на двери»; • «построить спортзал»; • «все устраивает»; • «провести в комнаты wi-fi для выхода в интернет»; • «оборудование бассейна».
19	АНО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Престиж»	98,1	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» респондент

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			выразил неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворен респондент в анкете не уточнил). Дополнительные рекомендации: • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «роста и процветания»; • «всё устраивает».
20	АНО «Северо-Енисейский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация о финансово-хозяйственной деятельности; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			предписаний; о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.
20	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кежемский»	97,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; информация о финансово-хозяйственной деятельности. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения) на официальном сайте; • обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем социальных услуг. По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; разработать памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «сильная отдалённость от центра города, перенести учреждение поближе»; • «поменять расположение»; • «замечательные специалисты»»»; • «проводить экскурсии».
21	КГБУ СО «Эвенкийский дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,5	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. По показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» респонденты ответили, что не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «не хватает тренажёров»; • «сделать спортивный уголок»; • «оборудовать бассейн»; • «оборудовать спортивную площадку»; • «улучшить организацию досуга»; • «оборудовать спортивную площадку с тренажёрами».
22	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский»	97,4	По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения)

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «всё хорошо, спасибо»; • «нет предложений».
22	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Саянский»	97,4	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о государственной регистрации организации. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
22	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Туруханский»	97,4	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и зрительной информации.
23	КГАУ «Краевой геронтологический центр «Тонус»	97,2	По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «я благодарю за оказанные услуги, желаю процветание «Тонуса»!» • «предложений нет»; • «благодарна медицинскому персоналу, большое спасибо!»; • «всем работникам профилактория большое спасибо» • «большое спасибо, что сохранилась эта организация, которая так помогает пенсионерам поддерживать своё здоровье»; • «благодарю, довольна всем»; • «оказание услуг в данной организации отвечает всем требованиям»; • «в учреждении очень понравилось: чисто, уютно, коллектив вежливый.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			Обязательно приду ещё раз!»; • «очень хорошее учреждение. Прекрасная атмосфера, доброжелательный коллектив. Спасибо!»; • «всё понравилось»; • «нет предложений».
24	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ермаковский»	96,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «нет условий для въезда на кресле-коляске». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			услуги; по возможности улучшить условия доступности услуг для инвалидов; • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «всё устраивает»; • «увеличить площадь социально-реабилитационного отделения»; • «улучшить условия в помещениях»; • «увеличить площадь помещений»; • «молодцы, все хорошо работают»; • «труднодоступное здание»; • «высокая лестница, тяжело подниматься».
24	Фонд поддержки социально-экономического развития спорта, туризма и культуры «Рост»	96,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • обеспечить наличие сменных кресел-колясок; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля.
25	КГАУ «Социально-оздоровительный центр «Тесь»	96,6	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: разместить/ актуализировать документы на стенде: информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания,

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и отчетов об исполнении указанных предписаний. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «на стенде должна быть информация о платных услугах, проводимых развлекательных мероприятиях»; • «на сайте нет информации о медицинском персонале и персонале санатория в целом»; • «трудно дозвониться до санатория, чтобы сообщить о дате прибытия.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			Нет прямых междугородних автобусов из Красноярска!» • «нет возможности для лечения матери, в корпусе № 7 отсутствуют условия для детей: нет воспитателей, игровой комнаты»; • «при входе в КДЦ не нашла информацию о мероприятиях»; • «не хватает карты расположения корпусов на территории учреждения»; • «хотелось бы более подробную навигацию». Остальные респонденты не указали причин неудовлетворенности. Дополнительные рекомендации: • проанализировать полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; разработать памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i>

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «больше лечения по путёвке «мать и дитя», а также для сопровождающих»; • «не хватает кондиционеров, душно в коридорах»; • «в комнатах обеспечить показ всех каналов по телевизору, в ванной комнате обеспечить наличие порошка»; • «заменить шторы, телевизоры»; • «в реабилитации удобно, по путёвке «мать и дитя» нет организации досуга»; • «нужна ванная в корпусе № 2, требуется игровая комната, организация досуга детям, экскурсии, необходим аптечный пункт, стиральная машинка в корпусе»; • «не хватает мест на определённые процедуры»; • «пользоваться фитобаром по желанию, в т.ч. на платной основе»; • «недостаточно розеток в комнатах, недостаточно овощных блюд»; • «всё отлично»; • «желательно в жилом корпусе иметь стенд с планом расположения корпусов»; • «разнообразие в меню»; • «создать канал в социальной сети «Telegram» для более оперативной передачи информации (для каждого корпуса свой). Требуется стиральная машинка на каждый этаж»; • «проводить больше экскурсий».
26	АНО « Комплексный центр социального обслуживания населения «Участие»	96,4	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			для инвалидов; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • при наличии технической возможности установить поручни, сделать расширенные дверные проемы.
26	ООО «Социальная служба помощник»	96,4	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности провести работу по оборудованию входных групп пандусом; • обеспечить наличие сменных кресел-колясок; • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
27	КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Дзержинский»	96,3	По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности провести работу по оборудованию входных групп пандусом;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов.
28	КГБУ СО «Ачинский психоневрологический интернат»	96	Недостатки по критериям оценки качества отсутствуют. Получатели социальных услуг не обращались к информации, размещенной на официальном сайте учреждения. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о работе официального сайта учреждения.
28	КГБУ СО «Енисейский психоневрологический интернат»	96	Недостатки по критериям оценки качества отсутствуют. Получатели социальных услуг не пользовались дистанционными способами взаимодействия. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о наличии дистанционных способов взаимодействия в учреждении.
28	КГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»	96	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • при наличии. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
28	КГБУ СО «Каратузский дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	96	Недостатки по критериям оценки качества отсутствуют. Получатели социальных услуг не обращались к информации, размещенной на стендах учреждения. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о наличии информации на стендах в учреждении.
29	АНО Центр социальных проектов «Живоносный источник»	95,6	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «построить бассейн»; • «проводить больше праздников!».
30	АНО «Центр социального обслуживания населения «Заботливые люди»	95,3	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • привести санитарное состояние помещений в соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
31	АНО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Лидер»	94,5	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателям оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «предложений нет, всё устраивает»; • «услуги предоставляются качественно, всё устраивает»; • «я довольна всем, спасибо».
32	АНО социальная служба «Линия жизни»	94,4	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне в другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
33	ИП Седлецкая М.И.	94	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне в другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля. Получатели социальных услуг не пользовались оборудованием доступной среды. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о наличии оборудования доступной среды для инвалидов.
34	ИП Лапшина А.А.	93,4	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о финансово-хозяйственной деятельности. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги) необходимо: • обеспечить понятность навигации внутри организации. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респонденты выразили неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, (чем именно

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.
35	КГБУ СО «Реабилитационный центр для лиц, страдающих психическими расстройствами «Зеленогорский»	92,8	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			на дом и пр.)), 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» респонденты выразили неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)), и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • разработать мероприятия по сокращению времени ожидания

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			получателем социальных услуг до установленного административным регламентом времени с момента обращения за услугой до её получения; повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • ввести на регулярной основе рабочие совещания (не реже 1 в квартал) с коллективом по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения; провести обучение сотрудников, обеспечивающих оказание услуги при обращении в организацию, вопросам этики, деонтологии и клиентоцентричности, а также разработать памятку по предоставлению информации по телефону для специалистов организации; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i>

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «хотелось бы, чтобы заменили окна»; • «приобрести теннисные ракетки»; • «поменять диван»; • «приобрести автобус на 40 мест, тренажеры, оборудовать футбольное поле»; • «новые качели»; • «провести ремонт в учреждении»; • «оборудовать баскетбольную площадку».
35	ООО «СтройАчинск»	92,8	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на неё)» необходимо: • обеспечить наличие раздела на официальном сайте «Часто задаваемые вопросы». По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг (чем именно не удовлетворены респонденты в анкетах не уточнили). Дополнительные рекомендации: • разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика; • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «всё отлично!»; • «приобрести углекислые ванны»; • «разместить больше кондиционеров в комнаты»; • «мне всё нравится»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «всё устраивает»; • «сделать сауну»; • «организовать больше мероприятий с отдыхающими»; • «бассейн в выходной день».
36	АНО « Комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	92,4	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» респондент ответил, что не удовлетворен открытостью, полнотой

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			и доступностью информации (чем именно не удовлетворен респондент в анкетах не уточнил). Дополнительные рекомендации: - разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте/стенде организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации; обеспечить возможность доступа к необходимой информации на сайте не более чем за 3 клика. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> «организовать выезды медицинской сестры на дом»; «всё устраивает».
36	КГБУ СО «Канский центр социальной адаптации лиц, освобожденных из мест лишения свободы»	92,4	По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: - обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Получатели социальных услуг не пользовались оборудованием доступной среды. Дополнительные рекомендации: - провести работу по информированию получателей социальных услуг о наличии оборудования доступной среды для инвалидов.
37	АНО Комплексный	92	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения)

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
	центр социального обслуживания «Шанс»		и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов; • обеспечить наличие сменных кресел-колясок. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
37	КГБУ СО «Шарыповский психоневрологический интернат»	92	Недостатки по критериям оценки качества отсутствуют. Получатели социальных услуг не обращались к информации, размещенной на стендах и официальном сайте учреждения. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о работе официального сайта учреждения и наличии информации на стендах в учреждении.
38	ООО «Санаторий «Сосновый бор»	91,7	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания; • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • создать альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению. По показателям оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)», и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «слишком маленький санузел»; • «неудовлетворена организацией процесса при поступлении в учреждение»; • «не проводится влажная уборка»; • «на стендах не указаны процедуры, входящие в путёвку, их количество»; • «нет сушилок для белья»; • «очень долгое оформление документов в день заезда»; • «нет доставки с автовокзала отдыхающих, долгое оформление документов в день заезда». Дополнительные рекомендации:

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• повышать уровень условий комфортности оказания услуг; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг. <i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «увеличить число сотрудников учреждения»; • «разместить на территории учреждения аптечный пункт, банкомат»; • «всё хорошо»; • «нет торговых павильонов, аптечного пункта, банкомата»; • «в тёплое время года проводить на улице утреннюю зарядку»; • «неудобные ванны для минеральной воды»; • «улучшить условия при массовом заселении, благоустроить территории учреждения, разнообразить меню, чаще проводить влажную уборку»; • «обучение персонала для более комфортного предоставления услуг»;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			• «мало предоставляется процедур, хотелось бы больше»; • «при поступлении назначать все процедуры, оказываемые санаторием»; • «проводить на улице утреннюю оздоровительную зарядку перед завтраком»; • «отработать организационный вопрос при поступлении в санаторий: заранее оформить документацию по размещению с использованием новых технологий. Это ускорит работу. Необходимо строительство бассейна»; • «требуется аптечный пункт, киоск с продуктовыми товарами»; • «чаще подметать узкие дорожки, добавить в ваннные комнаты жидкое мыло»; • «вблизи учреждения отсутствует магазин продуктового и хозяйственного назначения. Организовать движения микроавтобуса до г. Минусинска 2-3 раза в неделю, 3-4 рейса в день. Организовать быстрый приём заезжающих в день заезда».
39	КГБУ СО «Ермаковский дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	90,3	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на стендах: информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Получатели социальных услуг не обращались к информации, размещенной на официальном сайте учреждения. Получатели социальных услуг не пользовались дистанционными способами взаимодействия. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг о работе официального сайта учреждения и наличии дистанционных способов взаимодействия в учреждении.
40	КРБОО «Новая жизнь»	86	По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» необходимо: • разместить/ актуализировать документы на сайте: информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о финансово-хозяйственной деятельности;

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • провести работу по возможности организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • создать альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению; • обеспечить помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Получатели социальных услуг не пользовались оборудованием доступной среды. Дополнительные рекомендации: • провести работу по информированию получателей социальных услуг

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			о наличии оборудования доступной среды для инвалидов.
41	АНО «Центр социальной помощи «ДоброДом»	81,1	По показателю 3.1 «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов» необходимо: • при наличии технической возможности оборудовать санузел для инвалидов. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо: • обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • установить в учреждении таблички и указатели, выполненные шрифтом Брайля; • обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Получатели социальных услуг не обращались к информации, размещенной на стендах учреждения. По показателям оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения отдельных

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)» и 5.3 «Доля показателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» респонденты выразили неудовлетворенность условиями оказания услуг, а именно: • «отсутствуют пандусы»; • «слишком часто меняются социальные работники»; • «инвалиду-колясочнику не попасть, нет пандусов»; • «при дистанционном взаимодействии сотрудники отвечают вежливо, но не решают вопрос»; • «молодые сотрудники неквалифицированы»; • «специалисты приходят очень редко». Дополнительные рекомендации: • повышать уровень условий комфортности оказания услуг; по возможности улучшить условия доступности услуг для инвалидов; • проведение инструктажа и обучение сотрудников вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в том числе по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги; • проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях, внедрение в работу практик, направленных на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с категориями получателей социальных услуг.

№ места в рейтинге	Организация социального обслуживания Красноярского края	Значение показателя оценки качества, характеризующег о общие критерии оценки качества в организации	Недостатки и предложения по улучшению деятельности организации социального обслуживания
			<i>Отзывы и пожелания (рекомендации, предложения) получателей услуг в организациях социального обслуживания отраженные в анкетах:</i> • «прошу внимательней относиться к подбору персонала»; • «нужны более опытные сотрудники».