

**Содержание**

**Улан-Удэ, 2021**

**ОТЧЕТ о проведении экспертизы деятельности учреждений социального обслуживания на территории республики Бурятия (сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории республики Бурятия**



[1. Программа независимой оценки 3](#_Toc81559580)

[1.1. Методологический раздел 3](#_Toc81559581)

[1.2. Методический раздел 5](#_Toc81559582)

[1.3. Организационный раздел 53](#_Toc81559583)

[2. Результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия 56](#_Toc81559584)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 57](#_Toc81559585)

[2.2. Результаты независимой оценки по критериям 60](#_Toc81559586)

[2.3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания 79](#_Toc81559587)

[Приложение 1. 89](#_Toc81559588)

[Приложение 2. 94](#_Toc81559589)

[Приложение 3. 100](#_Toc81559590)

# Программа независимой оценки

# Методологический раздел

**Цель:** улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений социального обслуживания; установление диалога между учреждениями социального обслуживания и гражданами - потребителями услуг; повышения качества условий оказания услуг населению в сфере социального обслуживания.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный разработанный механизм независимой оценки;
2. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, с применением балльной системы;
3. Документально оформленный рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
4. Документально оформленное определение уровня удовлетворенности населения качеством условий услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания (входящих в список исследуемых);
5. Документально оформленная типовая анкета по опросу уровня удовлетворенности условиями оказания услуг;
6. Документально оформленные выводы и предложения
по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавших в проведении независимой оценки в 2021 году.

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг следующим общим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. добожелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
4. удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

**Объект исследования:** учреждения социального обслуживания Республики Бурятия (20 организаций социального обслуживания, в том числе все отделения и площадки указанных организаций (при их наличии).

**Предмет исследования:** характеристики процесса взаимодействия учреждения социального обслуживания и гражданина – получателя услуг социального обслуживания, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

**Перечень организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, для проведения независимой оценки качества их работы в 2021 году**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
|  | ГБУСО РБ «Хоринский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» |
|  | ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» |
|  | ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» |
|  | ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  |
|  | ГБУСО РБ «Клюевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Парус» |
|  | ГБУСО РБ «Заиграевкий социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» |
|  | ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» |
|  | ГБУСО РБ «Республиканский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» |
|  | ГБУСО РБ «Окинский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» |
|  | ГБУСО РБ «Закаменский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
|  | ГБУСО РБ «Джидинский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних «Баяр» |

# Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

**Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор данных в учреждениях; анализ интернет-сайтов, фотофиксация);
2. Опрос получателей социальных услуг (при посещении организации социального обслуживания, а также путем проведения телефонных опросов получателей социальных услуг, онлайн опроса.

**Методы сбора информации:**

1. Контент-анализ визуальных материалов

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении.

*Объем выборки:* 20 организаций социального обслуживания в том числе все отделения и площадки указанных организаций (при их наличии) (входящих в список исследуемых).

1. Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

*Объем выборки:* сайты 20 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

1. Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг организаций социального обслуживания либо их законные представители. Тип опроса: личное анкетирование, телефонное анкетирование, онлайн-опрос.

*Объем выборки:* 40% получателей услуг в учреждении, но не более 600 респондентов.

1. Наблюдение

Фотоотчет (не менее 5-х фотографий с каждого отделения или площадки организации социального обслуживания, а именно фотографии входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете).

1. **Анкетный опрос**

**Структура выборочной совокупности[[1]](#footnote-2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Доля выборки** |
|  | ГБУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 8 |
|  | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 8 |
|  | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 8 |
|  | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 16 |
|  | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 12 |
|  | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 5 |
|  | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 8 |
|  | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 15 |
|  | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 8 |
|  | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 10 |
|  | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 11 |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 20 |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 20 |
|  |  ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 10 |
|  | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 17 |
|  |  ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 22 |
|  |  ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 8 |
|  | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 12 |
|  | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 10 |
|  | ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 4 |
|  | **Всего:** | **232** |

**Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Для более равномерного учета мнений и расстановки оценок дополнительно будет использоваться квотный отбор, с целью попадания в структуру выборки респондентов, получающих обслуживание в различной форме (стационарной, полустационарной, надомной).

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Для обеспечения репрезентативности результатов опроса, при составлении анкеты учитывались следующие факторы:

1. *Принцип проведения опроса:*
* Анонимность.
1. *Гендерный признак:*
* Мужчина
* Женщина.

Сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, будет базироваться на следующих нормативно-правовых актах:

- Приказ Минфина России от 19.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н;

- Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638);

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

**Таблица 1. Методика оценки**

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
| Для сферы культуры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пинф= (** | **Истенд +Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| **2×Инорм** |

Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

Для сферы охраны здоровья

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пинф= (** | **Зстенд +Зсайт** |  **)** | **(1.1)** |
| **2** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;**Зстенд –** количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России; **Зсайт** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.*Примерный расчет размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу* [*https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami*](https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| На стенде | На сайте |
| Сфера культуры | статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 *(приложение 1 к расчету показателя 1.1)* | 10 | 10 |
| Сфера охраны здоровья | статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н *(приложение 2 к расчету показателя 1.1)* | \* | \* |
| Сфера образования | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 37 | 37 |
| Сфера социального обслуживания  | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 15 | 20 |
| Медико-социальная экспертиза | статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122н*(приложение 5 к расчету показателя 1.1)* | 15 | 23 |

  |

\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

**Пример расчета значения показателя 1.1.**

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – 10 единиц информации

2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации

 на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

**Расчет показателя 1.1:**

**(3+7) : (2х10) х100 = (10 : 20)х100 = 0,5х100=50 баллов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.**Пример расчета значения показателя 1.2.**Вариант 1На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 1 (30баллов х 2способа) = 60 баллов**Вариант 2На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 2 (30баллов Х 3способа) = 90 баллов**Вариант 3На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);**Расчет по варианту 3 100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** |  **)×100,** | **(1.3)** |
| 2×**Чобщ** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 1.3.**Вариант 1.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;**Расчет по варианту 1 (200+330) : (2 х 450) х100 = 530 : 900 х 100 = 0,5889 х 100=58,9 = 59 баллов** (результат округляется до целого числа).Вариант 2 Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;**Расчет по варианту 2 (170+ 320) : (450+560) х 100 = (490 : 1010) х 100 = 0,4851 х 100= 48,51 = 48 баллов** (результат округляется до целого числа) |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)**(0,3 х 50) + (0,3 х 60) + (0,4 х 59)= 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57 баллов** (результат округляется до целого числа) |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,5 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**Пример расчета значения показателя 2.1.**Вариант 1.В организации в наличии **три** условия комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.Расчет по варианту 1 **Пкомф.усл = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**Вариант 2.В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.Расчет по варианту 2 **Пкомф.усл = 20 баллов х 5 условий = 100 баллов**Вариант 3.В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).Расчет по варианту 3 **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид) */ для учреждений культуры не применяется*** |  | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере охраны здоровья**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пздожид =**  | **Сожид +Ссвоевр** | **=** | **1** | **× {Сожид+(** | **Усвоевр** | **×100)}** |  **(2.2 зд)** |
| **2** | **2** | **Чобщ** |

где **Сожид -** среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов. **Сожид** – среднее время ожидания предоставления услуги: превышает установленный срок ожидания – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов); Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami.**Ссвоевр -** Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).**В сфере социального обслуживания**Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Псоожид = Ссвоевр =**  | **Усвоевр** |  **×100** | **(2.2со)** |
| **Чобщ** |

где**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг**В сфере культуры** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. **В сфере образования** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поброжид =**  | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | **(2.2обр)** |
| **2** |

где**Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)**Пример расчета значения показателя 2.2.****1. В сфере охраны здоровья**Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам;Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.Расчет для сферы охраны здоровья**Пздожид** = {40 + (123 : 257 х 100)} : 2 = 40 + {(0,4785 х 100)} : 2 = (40 + 47,9) : 2 = 87,9 : 2 = 43,95 = 44 балла (округляется до целой единицы)**2. В сфере социального обслуживания**Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.Расчет для сферы социального обслуживания**Псоожид = 217 : 230 х 100 = 0,9434 х 100 = 94,3 =94 балла** (округляется до целой единицы)**3. В сфере культуры**Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен. **3. В сфере образования**Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2) , которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).**Пкомф.усл -** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов**Пкомфуд -** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги) = 89 балловРасчет для сферы образования**Пкожид = (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла** (округляется до целой единицы) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,5 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **×100,** | **(2.3)** |
| **Чобщ** |

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 2.3.**Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.Расчет показателя 2.3.**Пкомфуд = 400: 450 х 100 = 0,8888 х 100 = 88,88 = 89 баллов** (округляется до целой единицы) |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | *В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:***К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пкомфуд)***В сфере культуры и образования :***К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×( Пкомф.усл + Пкомфуд )/2 + 0,3×Пкомфуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.*** При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).**К2=( К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2****1. В сфере охраны здоровья:****Пкомф.усл -** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;**Пnожид** - Время ожидания предоставления услуги – 44 балла;**Пкомфуд** - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов**К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 44) + (0,3 х 89) = 18 + 17,6 + 26,7 = 62,3 = 62 балла** (округляется до целой единицы)**2. В сфере социального обслуживания:****К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 94) + (0,3 х 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 балл** (округляется до целой единицы)3. **В сфере культуры и образования:**Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов**К2= (0,5 х 60) + (0,5 х 89) = 30+44,5 = 74,5= 74 балла** (округляется до целой единицы) |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех)  **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов**Пример для расчета значения показателя 3.1.**Вариант 1В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;4) наличие сменных кресел-колясок.**Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.**Расчет значения показателя по варианту 1:****Поргдост = 20 баллов х 4 условия = 80 баллов**Вариант 2В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.**Расчет значения показателя по варианту 2** **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам). |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов**Пример для расчета значения показателя 3.2.**Вариант 1В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).**Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.**Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1** **Пуслугдост = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**Вариант 2В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.**Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2** **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)**  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** |  **)×100,** | **(3.3)** |
| **Чинв** |

где**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.**Пример для расчета значения показателя 3.3.****Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.Расчет показателя 3.3.**Пдостуд = 125: 175 х 100 = 0,714 х 100 = 71,4 = 71 балл** (округляется до целой единицы). |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3:****Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;**Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;**Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.Расчет значения критерия 3:**(0,3 х 80) + (0,4 х 60) + (0,3 х 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3=69 баллов** (округляется до целой единицы). |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** |  **)×100,** | **(4.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.1.****Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.Расчет показателя 4.1.**Пперв.конт уд = (130 : 150) х 100 = 0,867 х100 = 86,7 = 87 баллов** (округляется до целой единицы). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** |  **)×100,** | **(4.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.2.****Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.Расчет показателя 4.2.**Показ.услугуд = (145 : 150) х 100 = 0,967 х100 = 96,7 = 97 баллов** (округляется до целой единицы). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** |  **)×100,** | **(4.3)** |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.3.****Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.Расчет показателя 4.3.**Показ.услугуд = (70 : 95) х 100 = 0,737 х100 = 73,7 = 74 баллов** (округляется до целой единицы). |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:***К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)***Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:***К4=(К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:****1. Для организаций в сфере** **охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;**Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;**Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла. Расчет значения критерия 4**К4 = (0,4 х 87) + (0,4 х 97) + (0,2 х 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 балла** (округляется до целой единицы).2. **Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;**К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.Расчет значения критерия 4**К4 = (57 + 69) : 2 = 63 балла.** |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** |  **)×100,** | **(5.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.1.****Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.1.**Преком = (125 : 250) х 100 = 0,5 х 100 = 50 баллов.** |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)[[2]](#footnote-3) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** |  **)×100,** | **(5.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.2.****Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.2.**Преком = (230 : 250) х 100 = 0,92 х 100 = 92 балла.** |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд = (** | **Ууд** |  **)×100,** | **(5.3)** |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.3.****Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.3.**Преком = (200 : 250) х 100 = 0,8 х 100 = 80 баллов.** |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:***К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).**К5=(К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:****1. Для организаций в сфере** **охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;**Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла; **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.Расчет значения критерия 5:**К5 = 0,3 х 50 + 0,2 х 92 + 0,5 х 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла** (округляется до целой единицы).**2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;**К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.Расчет значения критерия 5:**К5 = (57 + 69) : 2 = 63 балла.** |

**Перечень информации, размещаемой на стендах организаций и на официальных сайтах социального обслуживания (для оценки показателя 1.1.1 и 1.1.2):**

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
 |  |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
 |  |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
 |  |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 |  |  |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
 |  |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
 |  |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
 | **Х** |  |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
 |  |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
 |  |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
 |  |  |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно
 |  |  |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 |  |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 |  |  |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 |  |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
 | **Х** |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
 |  |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
 |  |  |
| **Всего**  | **17 (15\*\*)** | **19(17\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**РАСЧЕТ ИТОГОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

1. **Показатель оценки качества по организации социальной сферы**, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

1. **Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте** **Российской Федерации** рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

1. **Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации** **в целом** рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов

1. **Показатель оценки качества по муниципальному образованию** (городскому округу и муниципальному району - **в целом** по муниципальному образованию, а также **по отраслям** социальной сферы)

Рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.

Единый порядок

Расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального

обслуживания и федеральными учреждениями

**медико-социальной экспертизы**

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

*1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:*

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации" (Пинф) определяется по формуле:



где

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:*

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги" (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:



где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

или



в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:



где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:*

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" (Поргдост) определяется по формуле:



где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслугдост) определяется по формуле:



где:

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:



где

Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

*4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:*

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.контуд) определяется по формуле:



где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:*

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:



где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг.услуд) определяется по формуле:



где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:



где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

**Методика работы с бланком наблюдения**

Перед началом опроса эксперт заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО эксперта, форму обслуживания, виды предоставляемых социальных услуг.

Далее, следуя вопросам бланка, эксперт заполняет его на основе полученной и наблюдаемой информации.

На заключительном этапе эксперт осуществляет фотосъемку организации социального обслуживания: входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг. И делает скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете.

**Составление рейтинга организаций социального обслуживания:**

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Коэффициент значимости |
| открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 20% |
| комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги | 20% |
| доступность услуг для инвалидов | 15% |
| доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 15% |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% |

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

Далее составляются рейтинги организаций социального обслуживания по формам обслуживания и группам учреждений.

# Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере социального обслуживания населения - цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
* Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор информации проводится с посещением организаций социального обслуживания с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации с соблюдением всех мер безопасности как для интервьюеров, так и для получателей социальных услуг.

Сбор полевых данных осуществляется согласно утвержденному графику посещения организаций социального обслуживания.

Для проведения мероприятий по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания привлекаются независимые эксперты, имеющие опыт проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

Эксперты проводят наблюдение и фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации социального обслуживания интервьюерами,по телефону или в онлайн режиме. Получатели социальных услуг на дому (при их наличии) опрашиваются методом телефонного опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013, SPSS.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xls.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения (в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ).
5. Расчёт рейтингов организаций социального обслуживания населения (по отдельным группам показателей).
6. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания.
7. Формирование выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2021 году.

**Результаты проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания**

Результаты проведения оценки качества услуг организаций социального обслуживания будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1. Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания;
2. Описание процесса сбора информации - способов получения информации в разрезе каждого критерия и показателя;
3. Характеристика организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг;
4. Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям социального обслуживания, сгруппированным по условиям оказания услуг (стационарные, полустационарные, на дому);
5. Заполнение таблиц (форм) предоставления информации, включающих показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества;
6. Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания;
7. Рейтинги организаций социального обслуживания в ходе проведения независимой оценки;
8. Предложения по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2021 году, а также по типам организаций социального обслуживания.
9. **Результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания на территории Республики Бурятия**
	1. **Общая характеристика независимой оценки**

В ходе подготовки предварительного отчета были проанализированы результаты оценки 20 организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Республике Бурятия. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

* опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
* наблюдение в учреждениях социального обслуживания;
* контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

По итогам независимой оценки было опрошено 803 респондента посредством онлайн анкетирования. По каждому из учреждений социального обслуживания заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

**Структура фактической выборочной совокупности:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Доля выборки** |
|  | ГБУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 14 |
|  | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 21 |
|  | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 12 |
|  | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 50 |
|  | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 16 |
|  | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 7 |
|  | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 89 |
|  | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 51 |
|  | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 29 |
|  | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 13 |
|  | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 18 |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 128 |
|  | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 41 |
|  |  ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 10 |
|  | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 124 |
|  |  ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 31 |
|  |  ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 12 |
|  | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 50 |
|  | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 12 |
|  | ГБУСО "Курумканский ЦСПСиД" | 75 |
|  | **Всего:** | **803** |

Предварительно каждое учреждение социального обслуживания, принимающее участие в независимой оценке было проинформировано о сроках независимой оценки, требованиях к ее проведению. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.

Опрос получателей услуг в учреждениях осуществлялся при следующих обстоятельствах:

1. Среди несовершеннолетних, если они достигли 14 лет. В случае если получатели услуг младше указанного возраста, опрашивались законные представители, но не руководитель и не сотрудники учреждения (иначе оценка не может быть признана независимой и объективной).
2. Среди совершеннолетних, обращающихся за услугами для себя, либо являющихся родителями или представителями несовершеннолетних.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертной группы, осуществляющей взаимодействие с учреждениями, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг и открытости.

По итогам оценки все учреждения социального обслуживания получили достаточно высокие баллы (не ниже 78 баллов из 100), что считается показателем высокого качества предоставления услуг в социальной сфере.

1. 70-100 баллов: высокое качество предоставления услуг
2. 50-69 баллов: средний уровень качества
3. Менее 50 баллов: низкий уровень качества предоставления услуг.
	1. **Результаты независимой оценки по критериям**

**Табл.1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

| **1. Критерий открытости и доступности информации об организации** |
| --- |
|  |  | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям НПА | Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи | Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Итого по критерию 1 |
| 1 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 14,9 | 30,0 | 40,0 | **84,9** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 21,4 | 30,0 | 40,0 | **91,4** |
| 3 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 21,3 | 30,0 | 40,0 | **91,3** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 22,2 | 30,0 | 40,0 | **92,3** |
| 5 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 27,6 | 30,0 | 40,0 | **97,6** |
| 6 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 21,5 | 30,0 | 40,0 | **91,5** |
| 7 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 30,0 | 30,0 | 40,0 | **100,0** |
| 8 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 22,9 | 30,0 | 40,0 | **92,9** |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 20,7 | 30,0 | 39,7 | **90,3** |
| 10 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 19,7 | 30,0 | 40,0 | **89,7** |
| 11 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 16,4 | 30,0 | 40,0 | **86,4** |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 21,6 | 30,0 | 40,0 | **91,6** |
| 13 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 16,2 | 30,0 | 34,4 | **80,6** |
| 14 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 22,2 | 30,0 | 39,5 | **91,7** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 17,2 | 27,0 | 40,0 | **84,2** |
| 16 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 18,5 | 30,0 | 40,0 | **88,5** |
| 17 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 15,4 | 30,0 | 40,0 | **85,4** |
| 18 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 17,0 | 30,0 | 40,0 | **87,0** |
| 19 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 20,7 | 30,0 | 40,0 | **90,7** |
| 20 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 20,4 | 30,0 | 40,0 | **90,4** |

**Табл.2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

| **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** |
| --- |
|  |  | Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги | Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Итого по критерию 2 |
| 1 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 30,0 | 40,0 | 27,0 | **97,0** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 30,0 | 40,0 | 29,6 | **99,6** |
| 3 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 30,0 | 38,4 | 28,2 | **96,6** |
| 5 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 6 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 7 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 30,0 | 39,4 | 29,8 | **99,1** |
| 8 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 30,0 | 39,7 | 29,8 | **99,5** |
| 10 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 37,8 | 28,3 | **96,1** |
| 11 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 13 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 35,3 | 27,1 | **92,4** |
| 14 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 39,6 | 29,7 | **99,2** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 16 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 17 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 39,2 | 29,4 | **98,6** |
| 18 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 19 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 20 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |

**Табл.3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

| **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** |
| --- |
|  |  | Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 |
| 1 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 0,0 | 8,0 | 18,0 | **26,0** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 24,0 | 8,0 | 30,0 | **62,0** |
| 3 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 18,0 | 24,0 | 27,5 | **69,5** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 30,0 | 24,0 | 27,0 | **81,0** |
| 5 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 6 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 30,0 | 40,0 | 30,0 | **100,0** |
| 7 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 30,0 | 40,0 | 29,0 | **99,0** |
| 8 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 30,0 | 32,0 | 29,3 | **91,3** |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 30,0 | 8,0 | 29,1 | **67,1** |
| 10 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6,0 | 24,0 | 28,3 | **58,3** |
| 11 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 18,0 | 24,0 | 30,0 | **72,0** |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 24,0 | 30,0 | **84,0** |
| 13 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 18,0 | 24,0 | 27,1 | **69,1** |
| 14 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 18,0 | 24,0 | 28,7 | **70,7** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6,0 | 24,0 | 30,0 | **60,0** |
| 16 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6,0 | 24,0 | 30,0 | **60,0** |
| 17 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 24,0 | 24,0 | 29,4 | **77,4** |
| 18 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 0,0 | 8,0 | 25,0 | **33,0** |
| 19 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6,0 | 24,0 | 30,0 | **60,0** |
| 20 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 30,0 | 16,0 | 30,0 | **76,0** |

**Табл.4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»**

| **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** |
| --- |
|  |  | Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Итого по критерию 4 |
| 1 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 40,0 | 40,0 | 18,0 | **98,0** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 39,5 | 40,0 | 20,0 | **99,5** |
| 3 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 39,2 | 38,4 | 19,6 | **97,2** |
| 5 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 6 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 7 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 8 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 40,0 | 39,7 | 19,8 | **99,5** |
| 10 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 37,8 | 37,8 | 18,9 | **94,4** |
| 11 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 13 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 28,2 | 29,8 | 17,3 | **75,3** |
| 14 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 39,6 | 39,6 | 19,8 | **98,9** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 16 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 17 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 39,2 | 39,2 | 19,6 | **98,0** |
| 18 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 36,7 | 20,0 | **96,7** |
| 19 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |
| 20 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 40,0 | 40,0 | 20,0 | **100,0** |

**Табл.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** |
| --- |
|  |  | Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Итого по критерию 5 |
| 1 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | 27,0 | 20,0 | 45,0 | **92** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 3 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | 29,4 | 19,2 | 49,0 | **97,6** |
| 5 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 6 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 7 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | 29,8 | 19,8 | 48,8 | **98,4** |
| 8 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | 29,3 | 19,8 | 49,6 | **98,8** |
| 10 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 28,3 | 20,0 | 47,2 | **95,6** |
| 11 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 13 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 25,3 | 12,6 | 45,1 | **82,9** |
| 14 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 29,3 | 19,6 | 49,4 | **98,3** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 16 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 17 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 29,4 | 19,6 | 49,0 | **98,0** |
| 18 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 19 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |
| 20 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 30,0 | 20,0 | 50,0 | **100,0** |

**Табл.6. Общие рейтинговые баллы организаций социального обслуживания**

| **№ в рейтинге** | **Учреждение** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | **99,5** |
| 2 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | **99,3** |
| 3 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | **98,3** |
| 4 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | **96,8** |
| 5 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **95,1** |
| 6 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | **93,3** |
| 7 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | **92,9** |
| 8 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | **92,2** |
| 9 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,7** |
| 9 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,7** |
| 10 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,5** |
| 11 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | **91,0** |
| 12 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | **90,5** |
| 13 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **90,1** |
| 14 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **89,7** |
| 15 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **88,9** |
| 16 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **86,8** |
| 17 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **83,3** |
| 18 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **80,1** |
| 19 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | **79,6** |

**Рис.1. Общие рейтинговые баллы учреждений**

**Табл.7. Общие рейтинговые баллы социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних**

| **№** | **Учреждение** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **95,1** |
| 2 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,7** |
| 3 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,7** |
| 4 | ГБУСО РБ «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **91,5** |
| 5 | ГБУСО РБ «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **90,1** |
| 6 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **89,7** |
| 7 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **88,9** |
| 8 | ГБУСО РБ «Хоринский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **86,8** |
| 9 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **83,3** |
| 10 | ГБУСО РБ «Республиканский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» | **80,1** |

**Табл.8. Общие рейтинговые баллы центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей**

| **№** | **Учреждение** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУСО «РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга» | **99,5** |
| 2 | ГБУСО РБ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Малышок» | **99,3** |
| 3 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Добрый»  | **96,8** |
| 4 | ГБУСО «Бичурский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | **92,9** |
| 5 | ГБУСО РБ «Кабанский Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | **92,2** |
| 6 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Звездный» | **91** |
| 7 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Парус» | **79,6** |

**Табл.9. Общие рейтинговые баллы центров социальной помощи семье и детям**

| **№** | **Учреждение** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | **93,3** |
| 2 | ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | **90,5** |

**Табл.10. Общие рейтинговые баллы детского дома-интерната**

| **№** | **Учреждение** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГБУСОРБ Детский -дом интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка»  | **98,3** |

* 1. **Предложения по повышению качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Учреждение** | **Рекомендации экспертной группы** | **Рекомендации получателей услуг** |
| 1 | ГБУСО РБ «Хоринский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать входные группы пандусами/подъемными платформами;
* оборудовать адаптированные лифты или поручни, расширенные дверные проемы;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* организация помощи, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Обеспечить транспортную доступность, учреждение находится далеко и общественный транспорт не ходит до него.
* Организовывать больше выездов с детьми.
 |
| 2 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Регулярно повышать квалификацию сотрудников.
 |
| 3 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить доступность питьевой воды;
* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Регулярно проводить переподготовку кадров.
* Более строгое соблюдение конфиденциальности.
* Выделить дополнительное помещение для предоставления групповых занятий для детей, а также для проведения мероприятий для детей и родителей.
* Проводить различные акции, флешмобы, привлекая внимание к своему учреждению.
* Увеличить количество часов для занятий с детьми в Турунтаево.
* Ввести групповые занятия.
* Расширить перечень занятий для детей.
* Учреждение находится далеко от центра села Турунтаево.
 |
| 4 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | Предложения отсутствуют.  | * Возобновить работу дневного летнего лагеря.
* Ввести в штат специалистов юридической помощи.
* Построить современные корпуса учреждения.
* Предоставлять услугу выезда на дом.
* Очное общение и обучение с психологом во время обучения в ШПР.
* Повысить качество интернет-соединения для организации онлайн связи.
* Увеличить количество автомобилей для патронажа.
 |
| 5 | ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Организовывать больше занятий с детьми.
* Установить камеры видеонаблюдения.
* Организовать комнату для просмотра фильмов.
 |
| 6 | ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Увеличить число медицинских работников.
* Обустроить спортивную площадку.
* Обеспечить работу с ОВЗ.
 |
| 7 | ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Оборудовать спортивную площадку.
* Расширить центр.
* Расширить перечень социальных услуг для детей инвалидов.
 |
| 8 | ГБУСО РБ «Клюевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать адаптированные лифты или поручни, расширенные дверные проемы;
* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Улучшить техническое оснащение центра.
* больше технического оснащения
* Обустроить детские группы компьютерами и интерактивными приспособлениями.
 |
| 9 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Расширить штат психологов.
* Перенести время отбоя на более позднее.
* *«Дети, живущие в городах, имеют возможность посетить концерты звезд или посетить театр с актерами. А порой выдающиеся деятели, не только артисты сами посещают учреждения, где проживают дети сироты. У нас нет такой возможности. В нашу деревню никто не приезжает и нас не возят ни на какие концерты и т.д. потому что нет денег для этого. Недостатки в работе центра это нет денег для нашего культурного развития, и мы видим только полицию и работников нашего центра».*
* Открыть отдельную секцию по футболу.
* Открыть мотосекцию.
* Улучшить материальное оснащение, специальное оборудование, приобрести новое сенсорное, интерактивное, развивающее оборудование.
* Обустроить современную спортплощадку
* Рассмотреть возможность получение профессионального образования в центре.
* Обеспечить все семейные группы новой оргтехникой.
* Увеличить количество сотрудников Службы по семейному жизнеустройству детей.
* Подключить оформление опеки и усыновления к Госуслугам.
 |
| 10 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Парус» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать входные группы пандусами/подъемными платформами;
* организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* оборудовать адаптированные лифты или поручни, расширенные дверные проемы;
* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
 | * Организовать спортивную площадку для игры в футбол.
* Сделать центр более уютным.
 |
| 11 | ГБУСО РБ «Заиграевкий социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | Предложений нет.  |
| 12 | ГБУСО РБ «Северобайкальский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить доступность питьевой воды в кулерах;
* обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Учреждение начало свою деятельность в новом здании после капитального ремонта и реконструкции помещений с 01.06.2021 года. Поэтому еще не в полной мере оборудованы все помещения, так как учреждение функционирует всего 2 месяца, из них с 06.06.2021 по 24.06.2021 находилось на карантине, согласно Предписания Роспотребнадзора, в связи с короновирусной инфекцией.  | * Обустроить читальный зал.
* Обеспечить возможность обучения непосредственно в центре.
* Рассмотреть возможность предоставления социальных услуг и реабилитации детей-инвалидов в стационарной форме обслуживания.
* Снятие коронавирусных ограничений.
 |
| 13 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствуют (заказ и работа выполняется в определенные сроки, по срокам мы не успеваем). | * По возможности решить проблему с труднодоступностью (нет общественного транспорта до поселения, в частности до учреждения).
* К минусам можно отнести отсутствие сотовой связи (однако это не зависит от центра).
 |
| 14 | ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | Предложения отсутствуют. | * Ввести дополнительный транспортный маршрут (до учреждения курсирует только один маршрут городского транспорта № 37, чтобы без пересадок можно было добраться).
* Ввести в штат учреждения врача педиатра и врача психиатра.
 |
| 15 | ГБУСО РБ «Республиканский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По доступности услуг для инвалидов, в учреждении имеется кресло – коляска в количестве 1 шт, по возможности предоставления услуг сурдопереводчика заключено Соглашение о сотрудничестве и взаимодействии с Бурятской РО ВОС от 23.04.2021г.Работники учреждения (помощники воспитателя) в 2019 году прошли курсы повышения квалификации по программе «Профессиональная компетентность учебно-вспомогательного и обслуживающего персонала учреждения социального обслуживания семьи и детей», где рассматривались вопросы предоставления помощи инвалидам, а также инструктирование по сопровождению инвалидов, оборудован санитарный узел на первом этаже. | Предложений нет.  |
| 16 | ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | Предложения отсутствуют.  | * Расширить штат специалистов.
* Улучшить и обновить интерьер в организации.
 |
| 17 | ГБУСО РБ «Окинский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать адаптированные лифты или поручни, расширенные дверные проемы;
* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | Предложений нет.  |
| 18 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» | Предложения отсутствуют.  | Предложений нет.  |
| 19 | ГБУСО РБ «Закаменский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
* организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* обеспечить возможность предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Оборудовать спортивный зал.
* Улучшить условия предоставления услуг для инвалидов.
* организовывать больше художественных и культурных мероприятий.
 |
| 20 | ГБУСО РБ «Джидинский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних «Баяр» | Обеспечить в учреждении следующие условия доступности услуг для инвалидов:* оборудовать входные группы пандусами/подъемными платформами;
* организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* оборудовать адаптированные лифты или поручни, расширенные дверные проемы;
* оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* организация помощи, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
 | * Рассмотреть возможность расширения учреждения.
* Оборудовать тренажерный зал, спортивный зал.
* Оборудовать собственную баню.
* Расширить штат.
* организовывать более частые выезды на мероприятия.
* Приобретение собственного автобуса, так как пока нет возможности выезжать группой.
* Дополнительно приобрести компьютеры, ноутбуки.
 |

# Приложение 1.

**Бланк наблюдения в организациях социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Площадка, филиал (адрес)** |  |
| **Дата обследования** |  |
| **Форма обслуживания** | 1. **Надомная**
2. **Полустационарная**
3. **Стационарная**
 |
| **Фамилия эксперта**  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

1. **Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
 | **1** | **0** |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
 | **1** | **0** |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 | **1** | **0** |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
 | **1** | **0** |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
 | **1** | **0** |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
 | **1** | **0** |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно
 | **1** | **0** |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*
 | **1** | **0** |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
 | **1** | **0** |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*
 | **1** | **0** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
 | **1** | **0** |

1. **Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и доступность питьевой воды;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 | **1** | **0** |
| 1. санитарное состояние помещений организаций;
 | **1** | **0** |
| 1. транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
 |  |  |
| 1. доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
 | **1** | **0** |

1. **Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие сменных кресел-колясок;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
 | **1** | **0** |

1. **Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 | 1 | 0 |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 | 1 | 0 |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 | 1 | 0 |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
 | Оценивается в бланке анализа сайта |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 | 1 | 0 |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
 | 1 | 0 |

1. **Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):**
2. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
4. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
5. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
6. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
7. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
8. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
9. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение 2.**

**АНКЕТА опроса получателей услуг в государственных организациях социального обслуживания, оказывающих социальные услуги в полустационарной и стационарной форме**

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие*

*в независимой оценке качества услуг в сфере социального обслуживания. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты** **(заполняет оператор)** |  |
| **Интервьюер**  |  |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Дата опроса**  |  |
| **Адрес учреждения** |  |
| **Форма обслуживания** |  |

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания?** (*ЗАПИШИТЕ*)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**
2. Да
3. Нет (переход к вопросу 4)
4. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
5. Да, удовлетворён
6. Нет, не удовлетворен
7. **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**
8. Да
9. Нет (переход к вопросу 6)
10. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
11. Да, удовлетворен
12. Нет, не удовлетворен.
13. **Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди: (показатель 2.2.1)**
14. не более 15 минут
15. от 15 до 18 минут
16. от 18 до 22 минут
17. более 22 минут
18. **Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора?****(показатель 2.2.1)**
19. не более 10 рабочих дней
20. от 10 до 12 рабочих дней
21. от 12 до 15 рабочих дней
22. более 15 рабочих дней
23. **Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.2)**
24. Да, своевременно
25. Нет, не своевременно.
26. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**
27. Да, удовлетворён
28. Нет, не удовлетворен
29. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
30. Да
31. Нет (переход к вопросу 12)
32. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
33. Да, удовлетворён
34. Нет, не удовлетворен
35. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
36. Да, удовлетворён
37. Нет, не удовлетворен
38. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
39. Да, удовлетворён
40. Нет, не удовлетворен
41. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)? (показатель 4.3.1)**
42. Да, удовлетворён
43. Нет, не удовлетворен
44. **Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
45. Да, порекомендовал бы
46. Нет, не стал бы рекомендовать.
47. **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
48. Да, удовлетворён
49. Нет, не удовлетворен
50. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**
51. Да, удовлетворён
52. Нет, не удовлетворен
53. **Какие недостатки** **в работе данной организации Вы можете назвать?**
54. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
55. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
56. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
57. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
58. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
59. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
60. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**
61. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
62. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
63. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
64. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
65. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
66. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
67. **Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*
68. Мужской
69. Женский.
70. **Возраст получателя услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_лет.**

**Имя респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Телефон респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**АНКЕТА опроса получателей услуг в государственных организациях социального обслуживания, оказывающих социальные услуги на дому**

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие*

*в независимой оценке качества услуг в сфере социального обслуживания. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты** **(заполняет оператор)** |  |
| **Интервьюер**  |  |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Дата опроса**  |  |
| **Адрес учреждения** |  |
| **Форма обслуживания** |  |

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания?** (*ЗАПИШИТЕ*)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**
2. Да
3. Нет (переход к вопросу 4)
4. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
5. Да, удовлетворён
6. Нет, не удовлетворен
7. **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**
8. Да
9. Нет (переход к вопросу 6)
10. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
11. Да, удовлетворен
12. Нет, не удовлетворен.
13. **Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора?****(показатель 2.2.1)**
14. не более 10 рабочих дней
15. от 10 до 12 рабочих дней
16. от 12 до 15 рабочих дней
17. более 15 рабочих дней
18. **Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.2)**
19. Да, своевременно
20. Нет, не своевременно.
21. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**
22. Да, удовлетворён
23. Нет, не удовлетворен
24. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
25. Да
26. Нет (переход к вопросу 11)
27. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
28. Да, удовлетворён
29. Нет, не удовлетворен
30. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
31. Да, удовлетворён
32. Нет, не удовлетворен
33. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
34. Да, удовлетворён
35. Нет, не удовлетворен
36. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)? (показатель 4.3.1)**
37. Да, удовлетворён
38. Нет, не удовлетворен
39. **Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
40. Да, порекомендовал бы
41. Нет, не стал бы рекомендовать.
42. **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
43. Да, удовлетворён
44. Нет, не удовлетворен
45. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**
46. Да, удовлетворён
47. Нет, не удовлетворен
48. **Какие недостатки** **в работе данной организации Вы можете назвать?**
49. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
50. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
51. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
52. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
53. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
54. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
55. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**
56. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
57. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
58. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
59. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
60. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
61. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
62. **Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*
63. Мужской
64. Женский.
65. **Возраст получателя услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_лет.**

**Имя респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Телефон респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# Приложение 3.

**Бланк анализа официального интернет-сайта организации социального
обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование сайта:**  |  |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Населенный пункт** | **Адрес учреждения** |

1. **Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
 | **1** | **0** |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
 | **1** | **0** |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 | **1** | **0** |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **1** | **0** |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
 | **1** | **0** |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
 | **1** | **0** |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
 | **1** | **0** |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
 | **1** | **0** |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно
 | **1** | **0** |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **1** | **0** |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*
 | **1** | **0** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
 | **1** | **0** |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
 | **1** | **0** |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*
 | **1** | **0** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
 | **1** | **0** |

1. **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. телефона,
 | **1** | **0** |
| 1. электронной почты,
 | **1** | **0** |
| 1. формы для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения,
 | **1** | **0** |
| 1. раздела «Часто задаваемые вопросы»,
 | **1** | **0** |
| 1. возможности получения консультации по оказываемым услугам,
 | **1** | **0** |
| 1. обеспечение технической возможности выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 | **1** | **0** |

1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
2. Присутствует
3. Отсутствует.
1. Возможно изменение выборочной совокупности по организациям социального обслуживания исходя из фактической ситуации при проведении опроса, но не более 30%. [↑](#footnote-ref-2)
2. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-3)