**Аналитический отчёт**

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Бурятии

**2024 г.**

**Содержание**

**Проблема исследования……………………………………………………………3**

**Цели и задачи исследования……………………………………………………….4**

**Результаты независимой оценки качества**

**условий оказания услуг социальными учреждениями …………..…………..10**

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг**

**социальными учреждениями. Рейтинг учреждений………………………….39**

**Основные выводы и рекомендации по результатам независимой**

**оценки качества условий оказания услуг социальных учреждений…………………………………………………………………………50**

**Приложение 1…………………………………………………………………..…..52**

**Приложение 2……………………………………………………………….….…..57**

**Приложение 3………………………………………………………………………38**

**Приложение 4…………………………………………………………………..…..61**

**Приложение 5…………………………………………………………………..…..77**

**Проблема исследования**

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании её персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоёв, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Бурятия.

**Цели и задачи исследования**

**Объект исследования:**

Оказание услуг, по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Бурятия в 2024 году.

Мероприятие реализуется в соответствии с

- перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по независимой оценке (Приложение 1).

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Предмет исследования**: качество работы организаций социального обслуживания Республики Бурятия, в соответствии с прилагаемым перечнем, по следующим направлениям:

- сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Бурятия в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н;

- расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Бурятия, на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н;

- выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Бурятия  
в соответствии с методикой, утвержденной приказом Министерства труда   
и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в т.ч. официальные страницы организаций на сайтах органов власти – при наличии), информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);

- результаты изучения условий оказания услуг в организации, полученные следующими способами:

* включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении организации;
* «контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);
* изучение наличия и состояния условий доступности организаций социального обслуживания и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении организации;
* опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкетыс использованием сервисов официального сайта или приложений гражданина и оператора;
* опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (органа местного самоуправления);
* опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

**Цели исследования:**

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Бурятия; достижение качества предоставления социальных услуг, соответствующих потребностям и ожиданиям получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания

**Задачи:**

- оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

- определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;

- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

Для оценки информации о социальных организациях Республики Бурятия использовались следующие показатели:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.**

* 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения*,* установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

* 1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

* 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг*,* при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги*,* графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг социальными учреждениями**

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об социальном учреждении**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности социального учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении социального учреждения; на официальном сайте социального учреждения в сети «Интернет»). (**Пинф**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100.0

Средний итоговый балл по показателю 95,8.

Таблица 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пинф |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 94.7 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 76.3 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 50.0 |

Как видно из таблицы 1.1 практически все организации размещают актуальную, полную информацию на сайтах и стендах, которая закреплена нормативными правовыми актами, за исключением Автономной некоммерческой организации «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка», у которой не отображён ни один из пунктов проверки о размещении информации в сети «Интернет», а у ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» отсутствует информация на стендах по многим пунктам проверки . А также у ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» отсутствуют два пункта проверки о размещении информации в сети «Интернет».

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте социального учреждения 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 социальным учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), иные дистанционные способы взаимодействия (соцсети)). (**Пдист**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100.00.

Средний итоговый балл по показателю 94.7.

Таблица 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пдист |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 0.0 |

Как видно из таблицы 1.2 практически все организации проводят работу дистанционными способами обратной связи, а также размещают информацию о возможных – на сайтах учреждений. Как и в предыдущем показателе не имеет способов обратной связи через интернет-ресурсы – Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка».

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социального учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении социального учреждения, на официальном сайте социального учреждения в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Поткруд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100.0.

Средний итоговый балл по показателю 100.0

Таблица 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Поткруд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 1.3 все организации удовлетворяют потребителей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социального учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении социального учреждения, на официальном сайте социального учреждения в сети «Интернет».

**Итоговые значения по критерию** «Открытость и доступность информации об организации»

Максимальное количество баллов в целом по критерию – 100,00.

Средний итоговый балл по критерию 97.8.

Таблица 1.4 «Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К1 |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 96.7 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 91.7 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 70.0 |

Как видно из таблицы 1.4 организациям: ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» следует исправить недочёты, чтобы приблизиться к отметке 100.0 баллов, разместить недостающую информацию на стендах и в сети «Интернет», согласно правовым актам.

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в социальном учреждении комфортных условий пребывания (транспортная/ пешая доступность социального учреждения, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, санитарно-гигиенических помещений, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)). (**Пкомф.усл**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 100 баллов.

Таблица 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пкомф.усл |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 2.1 все организации по результатам проверки комфорта пребывания имеют наивысшие показатели.

**Показатель 2.2** Своевременность предоставления услуги (соответствие установленному административным регламентом времени с момента обращения за услугой до ее получения). (**Пожид**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 100.0 баллов.

Таблица 2.2 Время ожидания предоставления услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пожид |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 2.2 все организации своевременно оказывают услуги потребителям.

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг социальным учреждением (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Пкомфуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 100.00 баллов.

Таблица 2.3 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пкомфуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 2.3 все организации удовлетворяют комфортностью предоставления услуг по мнению потребителей.

**Итоговые значения** **по критерию** «Комфортность условий предоставления услуг»

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Средний итоговый балл по критерию 100.00.

Таблица 2.4 «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К2 |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 2.4 все организации занимают высший балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений социального учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие 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 учреждениях социальной сферы). (**Поргдост**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 83,2.

Таблица 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Поргдост |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 40.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 80.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 80.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 80.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 80.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 80.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 20.0 |

Как видно из таблицы 3.1 баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 20.0 до 100.0 баллов. Самая низкая оценка по данному показателю у Автономной некоммерческой организации «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка»

**Показатель 3.2.** Обеспечение в социальном учреждении 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 учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому). (**Пуслугдост**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 100,00.

Таблица 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пуслугдост |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 20.0 |

Как видно из таблицы 3.2 большинство организаций соответствуют наивысшей оценки по критерию «Обеспечение в социальном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» набрала наименьший балл по данному критерию.

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). (**Пдостуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю 100,00.

Таблица 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пдостуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 3.3 все организации удовлетворяют потребителей услуг оснащением и сервисом работы с различными группами и видами инвалидности.

**Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Средний итоговый балл по критерию 94,5.

Таблица 3.4 «Доступность услуг для инвалидов»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К3 |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 82.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 94.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 94.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 94.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 94.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 94.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 44.0 |

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 44.0 до 100.0 баллов. Лучший результат в 100,0 баллов у 11 организаций. Последний результат у Автономной некоммерческой организации «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка».

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Пперв.контуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 4.1 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пперв.контуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 99.6 |

Как видно из таблицы 4.1 у всех организаций высокий показатель по критерию удовлетворения потребителей при взаимодействии с сотрудниками учреждений при непосредственном обращении в организацию.

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Показ.услугуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Показ.услугуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 4.2 все организации получили наивысшие результаты проверки по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - максимальные 100 баллов.

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Пвежл.дистуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пвежл.дистуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 4.3 все организации по данному критерию набрали 100.0 баллов. Потребители услуг довольны дистанционным взаимодействием.

**Итоговые баллы по критерию** **«Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» у всех исследуемых организаций 100.0 баллов.

Таблица 4.4 Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К4 |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 99.8 |

Как видно из таблицы 4.4 все организации получили максимальные баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения».

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать социальное учреждение родственникам и знакомым. (**Преком**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Преком |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 5.1 потребители услуг готовы рекомендовать все организации, которые они посещали в момент опроса.

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы социального учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Порг.услуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Порг.услуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 5.2 все организации достигли максимальных 100.0 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации»

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в социальном учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (**Пуд**)

Максимальное количество баллов по данному показателю – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю - 100.0 баллов.

Таблица 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | Пуд |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 5.3 все организации получили максимальные 100.0 баллов оценки по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

**Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Средний итоговый балл по показателю – 100,00

Таблица 5.4 Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К5 |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 100.0 |

Как видно из таблицы 5.4 итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» у всех исследуемых организаций 100.0 баллов.

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг социальными учреждениями. Рейтинг учреждений**

**Общий рейтинг социальных учреждений.**

Итоговый анализ и оценка качества работы социальных учреждений позволяет определить лучшие учреждения по результатам мониторинга. Общий балл организаций варьируются от 82.7 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по сумме критериев 98.46.

Среди социальных учреждений Республики Бурятии 100 итоговых баллов имеют следующие учреждения:

2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок»

3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый»

7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный»

8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям»

Последнюю строку рейтинга занимает:

19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» - 82.7 баллов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации и П/Н по списку | К1 | К2 | К3 | К4 | К5 | Общий балл | Рей-тинг |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 96.7 | 100.0 | 82.0 | 100.0 | 100.0 | 95.7 | 4 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 100.0 | 100.0 | 94.0 | 100.0 | 100.0 | 98.8 | 2 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 91.7 | 100.0 | 94.0 | 100.0 | 100.0 | 97.1 | 3 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 100.0 | 94.0 | 100.0 | 100.0 | 98.8 | 2 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 100.0 | 94.0 | 100.0 | 100.0 | 98.8 | 2 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 100.0 | 100.0 | 94.0 | 100.0 | 100.0 | 98.8 | 2 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 1 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 70.0 | 100.0 | 44.0 | 99.8 | 100.0 | 82.7 | 5 |

**Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг социальных учреждений Республики Бурятия.**

**Основные выводы по результатам независимой оценки.**

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами учреждений социального обслуживания населения Республики Бурятия (итоговый показатель – 97,87 балла).

Рассчитаны следующие средние значения критериев оценки качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания населения Республики Бурятии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (97,8 баллов);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (100 баллов);

- критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (94,5 балла);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» 100 баллов);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов).

Средние баллы по критериям:

Согласно результатам проведённого исследования, недостатки у исследуемых учреждений выявлены в сфере доступности услуг для инвалидов. Также есть проблемы с открытостью и доступностью информации об организации.

Для поддержания текущих показателей и достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- восполнить недостаток необходимого оборудования, создать комфортные условия пребывания в организации для маломобильных групп получателей услуг;

- продолжить работу по разработке информационных стендов и наполнению информацией сайтов организации, согласно требованиям нормативно-правовых актов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации | Балл | Рей-тинг | | Недостатки |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 95.7 | 4 | | Недостаток информации на стендах и в сети «Интернет» по 2 пунктам, не оборудованы входные группы пандусами, не организованы санитарно-гигиеническое помещение и нет сменных кресел-коляскок для маломобильных групп, обращающихся за услугами. |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 98.8 | 2 | | нет недостатков |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 97.1 | 3 | | Отсутствует информация на стендах по 9-ти пунктам. Не организована стоянка для автотранспортных средств инвалидов. |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 98.8 | 2 | | нет недостатков |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 98.8 | 2 | | нет недостатков |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 98.8 | 2 | | нет недостатков |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 100.0 | 1 | | нет недостатков |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 82.7 | 6 | | Недостатки в области: оснащения и комфортного пребывания инвалидов в организации, а также недостаток информации на сайте учреждения по всем пунктам. Нет способов дистанционной связи. |
| Наименование организации | | | Рекомендации | | |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | | | Оборудовать организацию специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями, адаптированными поручнями, расширенных дверными проемами, закупить сменные кресела-коляски для маломобильных групп, обращающихся за услугами.  Предоставить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, организовать наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.  В разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги.  А также создать официальный сайт организации и отрегулировать его работу по размещению информации, согласно нормативно-правовым актам, и способам дистанционной связи. | | |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | | | Восполнить недостающую информацию на стендах и в сети «Интернет» по пунктам: 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.  2. 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.  3. А также оборудовать входные группы пандусами, организовать и оборудовать санитарно-гигиеническое помещение и закупить сменные кресела-коляски для маломобильных групп, обращающихся за услугами. | | |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | | | Дополнить информационные стенды по пунктам:  1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.  2. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому).  3. 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.  4. 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.  5. 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.  6. 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.  7. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  8. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).  9. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).  А также организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов и предоставлять возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | | |

**Приложение 1**

**Перечень**

**организаций социального обслуживания Республики Бурятия**

**для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в 2024 году**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Количество опрошенных |
| 1 ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 9 |
| 2 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» | 9 |
| 3 ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 15 |
| 4 ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 13 |
| 5 ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» | 20 |
| 6 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» | 19 |
| 7 ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» | 21 |
| 8 ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 14 |
| 9 ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 7 |
| 10 ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 7 |
| 11 ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 12 |
| 12 ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 14 |
| 13 ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 8 |
| 14 ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6 |
| 15 ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» | 6 |
| 16 ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» | 10 |
| 17 ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» | 7 |
| 18 ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» | 8 |
| 19 Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» | 240 |
| Итого | 445 |

**Приложение 2**

**Протокол оценки учреждений**

**T1. Оцениваемое учреждение**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Q1.1. Отметьте наличие материалов, размещенных на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ организации** (*отметьте галочкой в столбце 1.1.*). **СДЕЛАЙТЕ ФОТО всех имеющихся материалов**

**Q1.2. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном САЙТЕ организации** *(отметьте галочкой в столбце 1.2.).*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1.1. на стенде** | **1.2. на сайте** |
| 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\*\*) |

**Q2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном САЙТЕ организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. абонентский номер телефона | 1 | 2 |
| 1. адрес электронной почты | 1 | 2 |
| 1. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (*жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных*) | 1 | 2 |
| 1. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | 1 | 2 |
| 1. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (*наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*) | 1 | 2 |
| 1. иные дистанционные способы взаимодействия (*УКАЖИТЕ, какие*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 | 2 |

**Q3. Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | 1 | 2 |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации | 1 | 2 |
| 1. наличие и доступность питьевой воды | 1 | 2 |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1 | 2 |
| 1. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 1 | 2 |
| 1. транспортная доступность (*возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки*) | 1 | 2 |
| 1. доступность записи на получение услуги (*по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации*) | 1 | 2 |

**Q4. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) | 1 | 2 |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 | 2 |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 | 2 |
| 1. наличие сменных кресел-колясок | 1 | 2 |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | 1 | 2 |

**Q5. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  | **ДА** | **НЕТ** |
| --- | --- | --- |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 | 2 |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 | 2 |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 2 |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 | 2 |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | 1 | 2 |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 | 2 |

**Приложение 3**

**Анкета**

**для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания**

**(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными**

**учреждениями медико-социальной экспертизы»)**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

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

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да

Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да

Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да

Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

Да

Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1**

**5. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

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

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

**18. Ваш возраст** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите сколько Вам полных лет)

**19. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

• Пожилые граждане

• Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;

• Семья, имеющая ребенка-инвалида

• Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

• Инвалиды

• Молодые инвалиды

• Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

• полустационарная форма социального обслуживания

• стационарная форма социального обслуживания

• социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

**Приложение 4**

**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 баллов  Для 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 |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пинф= (** | **Истенд + Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | 2× **Инорм** |   В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( **Инорм** ), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   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;   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* | | | На стенде  \* | На сайте | | Сфера социального обслуживания | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»  постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239  приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)  *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 17(15\*\*) | 19(17\*\*) |   \* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.  \*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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 баллов  Для 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. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 баллов  Для 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** |   В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд =** | **1** | **× (** | **Устенд** | **+** | **Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |   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;  Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;  Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. | | | | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** | | | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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** |
| 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)** | 0,3 | 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) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);  8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для 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 | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для 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 |  |
| 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 (2.2)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей 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**  **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**  **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | | | 100 баллов |

**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 баллов  Для 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 | | | | | | | | | | | | |
| 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 баллов  Для 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 | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |

**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 социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | 1,0 | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | 100 баллов |

**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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **№** | **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 организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом 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 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **№** | **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 к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для 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. | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | 1,0 | **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | 100 баллов |

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации**

**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.

**Приложение 5**

**План график выездов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Организации социального обслуживания | Юридический адрес организации социального обслуживания | Дата посещения |
| 1 | ГБУСО РБ «Хоринский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» |  |  |
| 2 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок» |  |  |
| 3 | ГУСО РБ «Бичурский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» |  |  |
| 4 | ГУСО РБ «Кабанский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» |  |  |
| 5 | ГБУСО РБ «Детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Журавушка» |  |  |
| 6 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» |  |  |
| 7 | ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Звездный» |  |  |
| 8 | ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 9 | ГБУСО РБ «Заиграевкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 10 | ГБУСО РБ «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 11 | ГБУСО РБ «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 12 | ГБУСО РБ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 13 | ГБУСО РБ «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 14 | ГБУСО РБ «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |  |  |
| 15 | ГУСО РБ «Курумканский центр социальной помощи семье и детям» |  |  |
| 16 | ГБУСО РБ ««Центр социальной помощи семье и детям «Баяр» |  |  |
| 17 | ГБУСО РБ «Северобайкальский комплексный центр социальной помощи семье и детям» |  |  |
| 18 | ГУСО РБ «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям» |  |  |
| 19 | Автономная некоммерческая организация «Центр по обучению плаванию детей, детей с ограниченными возможностями здоровья «Золотая рыбка» |  |  |