2020

**Отчёт**

***по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории Республики Бурятия.***

г. Москва

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Исполнитель:  ООО «АС-Холдинг»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Соколов С.А./  м.п. |

**Отчёт**

по сбору и обобщению информации о качестве

условий оказания услуг организациями социального

обслуживания на территории Республики Бурятия.

Август- Сентябрь 2020г.

Оглавление

[Введение 5](#_Toc52779799)

[Основание 5](#_Toc52779800)

[Цель исследования 6](#_Toc52779801)

[Задачи исследования 6](#_Toc52779802)

[Объект: 6](#_Toc52779803)

[Предмет исследования 6](#_Toc52779804)

[Требования к используемым методам: 7](#_Toc52779805)

[Объем оказываемых услуг: 8](#_Toc52779806)

[Перечень организаций социального обслуживания Республики Бурятия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2020 году 9](#_Toc52779807)

[Выборка 10](#_Toc52779808)

[Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы 11](#_Toc52779809)

[Подходы к построению рейтингов 44](#_Toc52779810)

[Результаты обобщения информации 46](#_Toc52779811)

[Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций 46](#_Toc52779812)

[Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 53](#_Toc52779813)

[*Рейтинги организаций* 56](#_Toc52779814)

[Общие результаты 56](#_Toc52779815)

[Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы 60](#_Toc52779816)

[Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 64](#_Toc52779817)

[Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 68](#_Toc52779818)

[Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы 71](#_Toc52779819)

[Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 74](#_Toc52779820)

[Выводы и рекомендации по организациям 77](#_Toc52779821)

[Выводы 77](#_Toc52779822)

[Выявленные недостатки 78](#_Toc52779823)

[Рекомендации 82](#_Toc52779824)

[Инструментарий исследования 87](#_Toc52779825)

[Опросный лист (Анкета получателей услуг) 87](#_Toc52779826)

[Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 90](#_Toc52779827)

[Перечень организаций социального обслуживания 94](#_Toc52779828)

[Приложения 96](#_Toc52779829)

[Приложение 1. Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 96](#_Toc52779830)

[Приложение 2. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания 104](#_Toc52779831)

[Приложение 3. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (к расчету показателя 1.1) 108](#_Toc52779832)

# Введение

## Основание

Оценка проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». руководствуясь при этом следующими документами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 23.1 «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»);

- Приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 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 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

-Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

-Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

-Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 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»

-Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленными в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «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»

## Цель исследования

- улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений социального обслуживания;

- установление диалога между учреждениями социального обслуживания и гражданами - потребителями услуг

- повышения качества условий оказания услуг населению в сфере социального обслуживания.

## Задачи исследования

- анализ НПА с целью выявления существующих требований к организации предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания;

- получение сведений от получателей услуг о качестве условий предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания;

- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

- формирование предложений по повышению качества условий деятельности учреждений социального обслуживания;

## Объект:

- деятельность учреждений социального обслуживания Республики Бурятия по организации процесса предоставления услуг населению.

## Предмет исследования

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

## Требования к используемым методам:

Совокупность используемых методов позволит получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим направлениям в соответствии Федеральным законом от 28.12.2013 № [442-ФЗ](http://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-28.12.2013-N-442-FZ/) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ 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»:

* открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
* комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

## Объем оказываемых услуг:

- сбор и обобщение информации о качестве условий в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории Республики Бурятия (Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

-разработка рекомендаций учреждениям социального обслуживания на территории Республики Бурятия по улучшению их работы, построение рейтингов учреждений социального обслуживания на территории Республики

- мониторинг условий оказания услуг организациями социального обслуживания: сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети Интернет, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – <https://bus.gov.ru>); информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

1. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
2. Опрос получателей социальных услуг в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, а также на официальном сайте Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия;

б) интервьюирование получателей услуг;

в) телефонный опрос получателей услуг.

## Перечень организаций социального обслуживания Республики Бурятия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2020 году

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения |
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» |
| 17 | ООО «Горный воздух |
| 18 | ООО «Империал Групп» |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» |

## Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые учреждения**– Количество организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг: **23 учреждений**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Выборка (анкет)** |
|
|
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **27** |
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **40** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **26** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **33** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **28** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **155** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | **60** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | **25** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | **22** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | **142** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | **116** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | **20** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | **23** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | **18** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | **11** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | **56** |
| 17 | ООО «Горный воздух | **97** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | **12** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | **11** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | **8** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | **13** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | **15** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | **44** |

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5. |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 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) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  *- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;*  *- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

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

**Пример расчета значения показателя 1.1.**

**Расчет по варианту 3:**

Вариант 4 Для организации социального обслуживания

1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации

1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 10 единицы информации

на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

**Расчет по варианту 4:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **10** | **+** | **19** | **) ×100** |  |
| **2** | **17** | **19** |

**0,5 × (0,59 + 1) ×100 = 0,5 × 159 = 79,50 = 79 баллов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) абонентского номера телефона;  2) адрес электронной почты;  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 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.  **Пример расчета значения показателя 1.2.**  Вариант 1  На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 1**  **(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов**  Вариант 2  На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 2**  **(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов**  Вариант 3  На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);  **Расчет по варианту 3**  **100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное 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.  **Пример расчета значения показателя 1.3.**  Вариант 1.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;  **Расчет по варианту 1**  **(200+330) : (2 × 450) ×100 = 530 : 900 × 100 = 0,5889 × 100=58,89 = 59 баллов**.  Вариант 2  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;  **Расчет по варианту 2**  **0,5 × ((170/450) + (320/360)) × 100 = 0,5 × (0,378+0,889) × 100 = 0,6365 × 100= 63,65 = 64 балла** | | | | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)**  Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)  **Пинф** - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.  **Пдист** - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.  **Поткруд** - 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» **-** 59 баллов.  **Расчет значения критерия 1:**  **К1= (0,3 × 42) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 балла** | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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  **Пример расчета значения показателя 2.1.**  Вариант 1.  В организации в наличии **три** условия комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  **Расчет по варианту 1**  **Пкомф.усл = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2.  В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.  **Расчет по варианту 2**  **Пкомф.усл = 20 баллов × 5 условий = 100 баллов**  Вариант 3.  В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы  6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).  **Расчет по варианту 3**  **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 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 |  |
| **В сфере социального обслуживания**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2со)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг  **Пример расчета значения показателя 2.2.**  Вариант 4. В сфере социального обслуживания  Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.  **Расчет по варианту 4**  **Псоожид = 217 : 230 × 100 = 0,9434 × 100 = 94,34 = 94 балла** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **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.  **Пример расчета значения показателя 2.3.**  Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  **Расчет показателя 2.3.**  **Пкомфуд = 400: 450 × 100 = 0,8889 × 100 = 88,89 = 89 баллов** | | | | | | |
| **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)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.***  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).  **К2=( К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2** (по значениям показателей в варианте 1)  Вариант 1. Для организаций в сфереохраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Пкомф.усл** - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.  **Пожид** - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.  **Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.  **Расчет значения критерия 2:**  **К2= 0,3 × 60 + 0,4 ×74 + 0,3 × 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 балла** | | | | | | |

**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  **Пример для расчета значения показателя 3.1.**  Вариант 1  В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;  4) наличие сменных кресел-колясок.  **Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет по варианту 1:**    **Поргдост = 20 баллов × 4 условия = 80 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.  **Расчет по варианту 2**  **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в  дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | | 0,4 | | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | | 100 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  **Пример для расчета значения показателя 3.2.**  Вариант 1  В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  **Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет по варианту 1**  **Пуслугдост = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.  **Расчет по варианту 2**  **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 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.  **Пример для расчета значения показателя 3.3.**  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.  **Расчет показателя 3.3.**  **Пдостуд = 125: 175 × 100 = 0,7142 ×100 = 71,42 = 71 балл** | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3** (по значениям показателей в варианте 1):  **Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;  **Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;  **Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.  **Расчет значения критерия 3:**  **К3 = (0,3 × 80) + (0,4 × 60) + (0,3 × 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 баллов**. | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.  **Пример расчета значения показателя 4.1.**  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  **Расчет показателя 4.1.**  **Пперв.конт уд = (130 : 150) × 100 = 0,8667 × 100 = 86,67 = 87 баллов**. | | | | | | |
| 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.  **Пример расчета значения показателя 4.2.**  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  **Расчет показателя 4.2.**  **Показ.услугуд = (145 : 150) × 100 = 0,9667 × 100 = 96,67 = 97 баллов**. | | | | | | |
| 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.  **Пример расчета значения показателя 4.3.**  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.  **Расчет показателя 4.3.**  **Показ.услугуд = (70 : 95) × 100 = 0,7368 × 100 = 73,68 = 74 балла** | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:*  **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)**  *Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:*  **К4 = (К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**  Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;  **Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;  **Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.  **Расчет значения критерия 4**  **К4 = (0,4 × 87) + (0,4 × 97) + (0,2 × 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 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.  **Пример расчета значения показателя 5.1.**  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.1.  **Преком = (125 : 250) × 100 = 0,50 × 100 = 50 баллов.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[1]](#footnote-1) **(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.  **Пример расчета значения показателя 5.2.**  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:  1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;  2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.2.  **Преком = (230 : 250) × 100 = 0,92 × 100 = 92 балла.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению 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.  **Пример расчета значения показателя 5.3.**  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.3.  **Преком = (200 : 250) × 100 = 0,80 ×100 = 80 баллов.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:*  **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*  При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).  **К5 = (К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:**  Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.  **Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.  **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = 0,3 × 50 + 0,2 × 92 + 0,5 × 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла**.  Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.  **К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 балл.** | | | | | | |

## Подходы к построению рейтингов

**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

**Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (**по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

**S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 балла.**

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)**

**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.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер организации  (n)  Показатель  оценки качества | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Soun | 70 | 72 | 33 | 89 | 54 | 55 | 95 |

Количество организаций в отрасли социальной сферыв субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)Nou =7

**Sou = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 баллов.**

**Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом**

**Su =∑Sou / Qu,(9)**

где:

**Su** – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

**Sou** – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

**Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:**

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная  сфера  Показатель (о)  оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | 79 |

Количество отраслей социальной сферы, в которых **п**роводилась оценка качества **Q** = 4

**Sou = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 баллов.**

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная  сфера  Показатель (о)  оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | - |

Количество отраслей социальной сферы, в которыхпроводилась оценка качества **Q** = 3

**Sou = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 баллов.**

# Результаты обобщения информации

## Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.1 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 1) Информация о дате гос .регистрации организации | 2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания | 3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии), | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты; | 6) О руководителе, его заместителях, руководителях в филиалах | 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | 9) о форме социальных услуг | 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией | 13) о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам обслуживания | 14)об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии | 17)о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре | 18)о наличии предписаний органов, и отчетов об исполнении указанных предписаний | 19) информация о проведении независимой оценки качества |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ООО «Горный воздух | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ООО «Империал Групп» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Гнеушев Д.И. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Бальчинова Е.Д. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет»** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 1) Информация о дате государственной регистрацииорганизации | 2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания | 3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии), | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты; | 6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 7) о структуре | 8) о материально-техническом обеспечении | 9) о форме услуг | 10) о видах услуг | 11) о порядке и об условиях предоставления услуг | 12) о численности получателей услуг по формам обслуживания | 13) о количестве свободных мест | 14)об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии | 16) о Финансово-хозяйственной деятельности | 17)о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре | 18)о наличии предписаний и отчетов об исполнении | 19) информация о проведении независимой оценки качества | 20)об иной информации которая размещается по решению организации |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| ООО «Горный воздух | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ООО «Империал Групп» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Гнеушев Д.И. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Бальчинова Е.Д. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | | | | | |
|  | 1. телефон | 2. электронная почта | 3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения) | 4. раздел «Часто задаваемые вопросы» | 5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее | 6. иной дистанционный способ взаимодействия |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ООО «Горный воздух | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| ООО «Империал Групп» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Гнеушев Д.И. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ИП Бальчинова Е.Д. | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Своевременность предоставления услуги | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 89 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96 | 100 | 93 | 100 | 96 |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96 | 80 | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 98 | 96 | 99 | 99 | 98 | 99 | 98 | 99 | 97 | 99 | 98 |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 97 | 100 | 97 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 100 | 98 | 95 | 100 | 100 | 99 | 99 | 100 | 99 | 99 | 100 |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 99 | 97 | 100 | 100 | 100 | 97 | 99 | 100 | 99 | 96 | 100 |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 100 | 100 | 100 | 100 | 90 | 100 | 100 | 95 | 100 | 100 | 95 |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96 | 100 |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 100 | 100 | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 | 100 | 83 | 100 | 100 |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 100 | 96 | 100 | 84 | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ООО «Горный воздух | 99 | 89 | 94 | 100 | 100 | 99 | 99 | 98 | 94 | 98 | 98 |
| ООО «Империал Групп» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 92 | 92 | 100 | 100 | 92 |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | 75 | 67 | 91 | 91 | 75 | 91 | 82 | 86 | 73 | 82 | 82 |
| ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ИП Бальчинова Е.Д. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 93 | 100 | 100 | 100 |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 97 | 96 | 95 | 84 | 94 | 100 | 100 | 100 | 100 | 91 | 98 |

***Рейтинги организаций***

## Общие результаты

Общий средний балл составил 96, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий и доброжелательности и вежливости, (99 баллов), чуть более низкое значение приобретают критерии открытости и доступности информации и удовлетворённости условиями оказания услуг (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86 баллов).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ИП Гнеушев Д.И.
* «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс»
* «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

Наименее высокие баллы получили организации:

* Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»
* ИП Цыбенова Н.Ц.

Данные по критериям оценки отражены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** | |
| **общий балл** | **Рейтинг** |
|
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **98** | **100** | **92** | **99** | **96** | **97,00** | **7** |
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** | **3** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **92** | **100** | **89** | **100** | **100** | **96,20** | **11** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **100** | **100** | **72** | **100** | **100** | **94,40** | **16** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **100** | **100** | **76** | **100** | **100** | **95,20** | **14** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **97** | **100** | **83** | **99** | **98** | **95,40** | **13** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | **99** | **98** | **86** | **100** | **100** | **96,60** | **9** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | **100** | **100** | **94** | **100** | **100** | **98,80** | **2** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | **100** | **100** | **68** | **98** | **100** | **93,20** | **18** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | **100** | **98** | **100** | **99** | **100** | **99,40** | **1** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | **99** | **100** | **92** | **99** | **99** | **97,80** | **6** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | **100** | **100** | **67** | **99** | **98** | **92,80** | **19** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | **99** | **100** | **84** | **100** | **99** | **96,40** | **10** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | **100** | **100** | **96** | **100** | **95** | **98,20** | **5** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | **100** | **100** | **92** | **100** | **100** | **98,40** | **3** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | **92** | **95** | **63** | **100** | **100** | **90,00** | **21** |
| 17 | ООО «Горный воздух | **98** | **98** | **70** | **99** | **97** | **92,40** | **20** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | **96** | **100** | **92** | **95** | **96** | **95,80** | **12** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | **88** | **94** | **73** | **86** | **79** | **84,00** | **23** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | **100** | **100** | **84** | **100** | **100** | **96,80** | **8** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | **93** | **100** | **80** | **100** | **100** | **94,60** | **15** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | **100** | **100** | **70** | **99** | **100** | **93,80** | **17** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | **97** | **93** | **54** | **100** | **97** | **88,20** | **22** |
|  |  | **98** | **99** | **81** | **99** | **98** | **95** |  |

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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).

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).

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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Общий средний балл составил 100, что соответствует максимальному значению. Разброс по организациям составил от 88 до 100 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 99 | **100** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 98 | **99** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100 | 100 | 98 | **99** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 100 | 98 | **99** |
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 95 | **98** |
| 17 | ООО «Горный воздух | 100 | 100 | 94 | **98** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 97 | **97** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 94 | 100 | 97 | **97** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | 87 | 100 | 100 | **96** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | 86 | 90 | 100 | **93** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 90 | 88 | **92** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 78 | 100 | 98 | **92** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | 100 | 100 | 71 | **88** |
|  | среднее | 97 | 99 | 97 | **98** |

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 97.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» все организации получили 99 балов.

По показателю 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» организации получили в среднем 97 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»
* «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ИП Гнеушев Д.И.
* Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»

Наиболее низкую оценку получило

* ИП Цыбенова Н.Ц.

Снижение оценки обусловлено субъективной оценкой сайтов и стендов организаций при полном соблюдении требований по их наполнению.

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

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).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию средний балл составил 99. Разброс оценок составил от 93 до 100 баллов.

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100. В организациях обеспечены все условия комфортности.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 99. 15 из 20 организаций не имеют нареканий по данному показателю от получателей услуг.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 98. Сниженная по сравнению с другими оценка отмечается только у 2 организаций.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий предоставления услуг | | | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.ожид** | **2.3. У.комф.** |
|
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 99 | 99 | **100** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 100 | 97 | 98 | **98** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 100 | 95 | 100 | **98** |
| 17 | ООО «Горный воздух | 100 | 94 | 100 | **98** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 100 | 100 | 84 | **95** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | 100 | 91 | 91 | **94** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 100 | 95 | 84 | **93** |
|  | среднее | 100 | 99 | 98 | **99** |

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

* АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»
* АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол»
* «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»
* «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ООО «Империал Групп»
* ИП Гнеушев Д.И.
* ИП Бальчинова Е.Д.
* Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»

Наиболее низкую оценку получили

* РГУ «Центр социальной поддержки населения»
* ИП Цыбенова Н.Ц.
* Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»

Снижение оценки обусловлено субъективной оценкой условий комфортности.

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Рассматриваются следующие показатели:

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.

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.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 90 | **97** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 100 | 100 | 88 | **96** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 80 | 100 | 100 | **94** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 80 | 98 | **91** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | 60 | 100 | 100 | **88** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 80 | 80 | 100 | **86** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 60 | 100 | **84** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | 60 | 100 | 75 | **81** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 60 | 80 | 100 | **80** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 80 | 60 | 100 | **78** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 80 | 60 | 90 | **75** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 60 | 60 | 97 | **71** |
| 17 | ООО «Горный воздух | 80 | 40 | 100 | **70** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 100 | 20 | 100 | **68** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 60 | 20 | 94 | **54** |
|  | среднее | 87 | 78 | 97 | **86** |

Средний балл по критерию составил 86. Разброс значений по организациям составил от 54 до 100 баллов.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 87 баллов. При этом показательно, что в 14 из 23 организаций стандарты полностью либо почти полностью соблюдаются - оценка составила 100 баллов.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 78. При этом 10 организаций получили максимальную оценку – 100 баллов.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 97 баллов.

Наиболее высокую оценку получили организации:

* АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»
* ООО «Империал Групп»

Наиболее низкую оценку получила:

* Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы**

В данной группе анализируются следующие показатели:

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).

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).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию в средний балл составил 99. Организации получили от 86 до 100 баллов.

По показателю «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)» организации получили в среднем 99 баллов.

По показателю «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)» организации получили 98 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 98 баллов.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | **Крит4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 96 | 100 | **99** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 99 | 98 | 99 | **99** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 99 | 99 | 100 | **99** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 97 | 99 | 100 | **99** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 100 | 100 | 95 | **99** |
| 17 | ООО «Горный воздух | 99 | 99 | 98 | **99** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 100 | 100 | 93 | **99** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 95 | 100 | 100 | **98** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | 100 | 92 | 92 | **95** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | 91 | 82 | 86 | **86** |
|  | среднее | 99 | 98 | 98 | **99** |

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»
* «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* РГУ «Центр социальной поддержки населения»
* ИП Гнеушев Д.И.
* ИП Бальчинова Е.Д.
* Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»

Наиболее низкую оценку получили:

* ИП Цыбенова Н.Ц.

**Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

В данной группе анализировались следующие показатели:

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

По данному критерию средний балл составил 98, разброс значений по организациям составил от 79 до 100.

Значение показателя «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)» составило 97 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 98 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 98 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2. П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 2 | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 4 | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 7 | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 8 | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 99 | 99 | 100 | **100** |
| 15 | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 20 | ИП Гнеушев Д.И. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | ИП Бальчинова Е.Д. | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 99 | 96 | 100 | **99** |
| 13 | «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 100 | 96 | 100 | **99** |
| 6 | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97 | 99 | 98 | **98** |
| 12 | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 100 | 100 | 95 | **98** |
| 17 | ООО «Горный воздух | 94 | 98 | 98 | **97** |
| 23 | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 100 | 91 | 98 | **97** |
| 1 | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93 | 100 | 96 | **96** |
| 18 | ООО «Империал Групп» | 100 | 100 | 92 | **96** |
| 14 | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 83 | 100 | 100 | **95** |
| 19 | ИП Цыбенова Н.Ц. | 73 | 82 | 82 | **79** |
|  | среднее | 97 | 98 | 98 | **98** |

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* РГУ «Центр социальной поддержки населения»
* ИП Гнеушев Д.И.
* ИП Бальчинова Е.Д.
* Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»

Наиболее низкую оценку получили

* ИП Цыбенова Н.Ц.

# Выводы и рекомендации по организациям

## Выводы

Общий средний балл составил 96, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности условий и доброжелательности и вежливости, (99 баллов), чуть более низкое значение приобретают критерии открытости и доступности информации и удовлетворённости условиями оказания услуг (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86 баллов).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

* АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»
* АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»
* АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
* «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ИП Гнеушев Д.И.
* «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс»
* «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»

Наименее высокие баллы получили организации:

* Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»
* ИП Цыбенова Н.Ц.

## Выявленные недостатки

|  |  |
| --- | --- |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);иной дистанционный способ взаимодействия;. |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | Недостатков не выявлено |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| ООО «Горный воздух | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| ООО «Империал Групп» | Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации. |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
| ИП Гнеушев Д.И. | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| ИП Бальчинова Е.Д. | Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации.  Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);иной дистанционный способ взаимодействия;.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок. |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. |

## Рекомендации

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Условия для доступа инвалидов, включающие наличие:

– выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

– адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

– специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

Также рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– дублирование аудио- и видеоинформации: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеоинформаторы, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.

– дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точеного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

– обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

|  |  |
| --- | --- |
| АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Увеличить количество способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);иной дистанционный способ взаимодействия;. |
| АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Обеспечитьэлементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Разместить всю необходимую информацию (см. Приложение 3) на информационных стендах внутри организации.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | Обеспечитьэлементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. |
| АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | Недостатков не выявлено |
| АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | Недостатков не выявлено |
| «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| РГУ «Центр социальной поддержки населения» | Разместить всю необходимую информацию (см. Приложение 3) на информационных стендах внутри организации.  Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| ООО «Горный воздух | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| ООО «Империал Групп» | Разместить всю необходимую информацию (см. Приложение 3) на информационных стендах внутри организации. |
| ИП Цыбенова Н.Ц. | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
| ИП Гнеушев Д.И. | Обеспечитьусловия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| ИП Бальчинова Е.Д. | Разместить всю необходимую информацию (см. Приложение 3) на информационных стендах внутри организации.  Разместить всю необходимую информацию (см. Приложение 3) на официальном сайте организации.  Увеличить количество способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);иной дистанционный способ взаимодействия;.  Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок. |
| Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Обеспечитьусловия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. |

# Инструментарий исследования

## Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания

социальных услуг в организациях социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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.

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.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»?

1.да

2.нет

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

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. 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 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)?

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 9)

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

1.да

2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1.да

2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

1.да

2.нет

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.)?

1.да

2.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)?

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

1.да

2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1.да

2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации(укажите):

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

## Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. **Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень информации** | **на информацион-ных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |  |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; |  |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |
| 7) о структуре и об 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** |  |
| 8) 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"); |  |  |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); | **х** |  |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организациейсоциального 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); | **х** |  |
| 11) о порядке и об 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; | **х** |  |
| 12) 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; | **х** |  |
| 13) 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; |  |  |
| 14) 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; |  |  |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |  |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |  |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| **Всего** | **Из 15** | **Из 20** |

**2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- абонентского номера телефона;* |  |
| *- адрес 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);* |  |
| *- иного дистанционного способа взаимодействия.* |  |
| ВСЕГО |  |

**3. Укажите количество 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 организации;* |  |
| *- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);* |  |
| *- 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).* |  |

**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

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

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, 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.* |  |
| *ВСЕГО* |  |

## Перечень организаций социального обслуживания Республики Бурятия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Общая численность получателей услуг, чел.** |
| **Дома-интернаты для престарелых и инвалидов** | | |
| **1** | АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 52 |
| **2** | АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 46 |
| **3** | АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 46 |
| **4** | АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 79 |
| **5** | АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 174 |
| **6** | АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 94 |
| **7** | АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» | 275 |
| **Психоневрологические интернаты** | | |
| **1/8** | АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат» | 348 |
| **2/9** | АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат» | 197 |
| **3/10** | АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат» | 203 |
| **4/11** | АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат» | 327 |
| **5/12** | АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Баянгол» | 203 |
| **Госпитали** | | |
| **1/13** | «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 95 |
| **Республиканские, территориальные центры** | | |
| **1/14** | РГУ «Центр социальной поддержки населения» | 857 |
| **2/15** | Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый» | 65 |
| **Центры социальной адаптации для лиц без определенного**  **места жительства и занятий** | | |
| **1/16** | «Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятия «Шанс» | 60 |
| **Негосударственные организации, оказывающие социальные услуги** | | |
| **1/17** | ООО «Горный воздух | 120 |
| **2/18** | ООО «Империал Групп» | 67 |
| **3/19** | ИП Цыбенова Н.Ц. | 93 |
| **4/20** | ИП Гнеушев Д.И. | 33 |
| **5/21** | ИП Бальчинова Е.Д. | 40 |
| **6/22** | Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад» | 18 |
| **7/23** | Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды» | 25 |
| **Итого: 23 организаций социального обслуживания** | | |

# 

# Приложения

## Приложение 1. Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации**

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания |  | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 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. есть  0. нет  99. нет деятельности, подлежащей лицензированию | 1. есть  0. нет  99. нет деятельности, подлежащей лицензированию |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |  | 1. есть  0. нет |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | 1. есть  0. нет  99. предписаний не выдавалось | 1. есть  0. нет  99.предписаний не выдавалось |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | 1. есть  0. нет | 1. есть  0. нет |
| **Всего** |  |  |

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

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

**3. Укажите количество 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 организации; |  |
| * транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); |  |
| * 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). |  |
| **ВСЕГО** |  |

**4. Укажите количество условий доступности организации 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 организации социальной сферы |  |
| **ВСЕГО** |  |

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, 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. |  |
| **ВСЕГО** |  |

**6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

## Приложение 2. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

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 социального обслуживания гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. 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»?**

1. Да
2. Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились** (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)**?**

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. 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)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники)**?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

**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)**?**

1. Да
2. 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)**?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – графиком работы организации** (*подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее*)**?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. 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)**

**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 3. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (к расчету показателя 1.1)

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

**Условные обозначения:**

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

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

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

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное за счет отсутствия в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (\*)

1. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

   об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-1)