

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель  
Артемихин Леонид Григорьевич

\_\_\_\_\_ / Артемихин Л.Г./

м.п.

## **Аналитический отчет**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организаций,  
предоставляющих социальные услуги в Удмуртской Республике

Ижевск, 2020

## Содержание

Проблема исследования.....	3
Цели и задачи исследования.....	3
План проведения работ .....	4
Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения.....	5
Приложение 1.....	37
Приложение 2.....	41
Приложение 3.....	61
Приложение 4.....	63

## Проблема исследования

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

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

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

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

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Удмуртской Республики.

## Цели и задачи исследования

### **Объект исследования:**

-29 организаций социального обслуживания населения Удмуртской Республики, согласно приложению № 1.

-получатели социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (40% получателей услуг, но не более 600 человек).

**Предмет исследования:** качество работы организаций социального обслуживания Удмуртской Республики;

### **1. Цели исследования:**

Целью независимой оценки качества является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также повышение качества их деятельности:

#### **1) гражданам:**

для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

#### **2) организациям социального обслуживания:**

в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

#### **3) заинтересованным организациям:**

для выработки совместных действий по улучшению качества условий оказания услуг, методов и форм социальной работы и др.;

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке планов и программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания и т.д.

### **Задачи:**

– оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

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

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

## План проведения работ

### **1 этап: организационный этап:**

- 1) Разработка методологии проведения исследования по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 2) разработка графика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

### **2 этап: Сбор первичной информации**

- 1) Сбор и обработки информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания,
- 2) Организация и проведения инструктажа сотрудников, которые будут осуществлять сбор и обработку указанной информации, с привлечением Заказчика, экспертов, участвующих в предоставлении социальных услуг, и членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения. Длительность проведения инструктажа – не менее 2-х часов.
- 3) Информирование организаций социального обслуживания о проведении независимой оценки в соответствии с графиком посещения организаций социального обслуживания, а также обеспечивает взаимодействие Исполнителя с указанными организациями;
- 4) анкетирование;
- 5) сбор, обобщение и анализ общедоступной информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет», а также другой опубликованной официальной информации;
- 6) формирование итоговых массивов данных;
- 7) расчет промежуточных показателей и оценок;
- 8) систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания;
- 9) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых критериев и показателей деятельности организаций социального обслуживания;
- 10) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- 11) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- 12) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- 13) анализ и оценка качества формирования рейтингов организаций социального обслуживания.

14) В ходе сбора и обработки информации Исполнитель представляет Заказчику промежуточные отчеты о результатах выполнения мероприятий на бумажных носителях, заверенные подписью руководителя организации, а также печатью организации:

- проверка и согласование качества сбора первичных данных – на периоде 10% охвата организаций каждого типа (в период сбора);

- проверка и согласование качества ввода данных в электронные базы Microsoft Excel – на периоде 10% ввода данных оценки по организациям каждого типа (в период обработки).

### **3 этап: Анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания:**

1) подготовка отчета с представлением рейтингов организаций социального обслуживания с описанием методики их составления;

2) систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания;

3) оценка соответствия качества предоставляемых услуг нормативным требованиям и замер удовлетворенности получателей социальных услуг;

4) анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания для каждой организации социального обслуживания, а также подробное описание всех выполненных работ при проведении оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

5) подготовка результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

### **Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения**

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»:

- дистанционный мониторинг: Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

- экспертная оценка

- анализ документации организации

- анализ официальных сайтов

- анкетирование:

-*Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

-*Телефонный опрос*.

-*Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

-структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Проведение исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания будут проведены в соответствии с общими критериям установленным Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

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

2. Критерии и показатели для проведения исследования утверждены Приказом от 23.05.2018 № 317н:

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

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

на информационных стендах в помещении организации;

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

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных

способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

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

раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

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

наличие и понятность навигации внутри организации;

наличие и доступность питьевой воды;

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

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

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

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

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

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

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

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам



получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

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

наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

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

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

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

### **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	100	100	100	100
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	96	100	99	98

3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	100	100
4.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	85	100	100	96
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	92	100	100	98
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	88	90	100	93
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	85	100	100	96
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	94	100	100	98
9.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96	100	100	99
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	73	100	100	92
11.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района»	85	100	98	95
12.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся	77	90	100	90

	без попечения родителей «Балезинский детский дом»				
13.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	58	90	100	84
14.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	100	100	100	100
15.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	50	100	100	85
16.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	54	90	100	83
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	50	100	100	85
18.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	54	60	100	74
19	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	72	100	99	91

Согласно представленной выше таблице видно, что самые высокие показатели получили - Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района», Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие». Самые низкие показатели получили -Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»,

Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Наличие общей информации об учреждении на официальном сайте.
2. Наличие информации о деятельности учреждений на официальном сайте.
3. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждений, размещенной на территории учреждения.

Таким образом, чем больше информации об учреждении на сайте или на территории, тем выше балл.

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий пребывания в организации социального обслуживания (*транспортная/ пешая доступность организации социального обслуживания, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов<sup>1</sup>*)

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

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (*в % от общего числа опрошенных получателей услуг*).

Таблица 2.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	100	99	99
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики	100	100	100

	«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»			
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	100
4.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	100	100	100
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	100	100	100
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	100	100	100
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	100	100	100
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	100	100	100
9.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	100
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	100	100	100
11.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Бalezинского района»	100	100	100
12.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бalezинский детский дом»	100	100	100
13.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	100	95	97
14.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	100	100	100

15.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	0	100	50
16.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	100	100	100
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	80	100	94
18.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	80	100	89
19.	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	96	93

Согласно представленной выше таблице видно, что самые высокие показатели получили - Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом». Самые низкие показатели получили - Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Комфортность условий пребывания в учреждении.
2. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств).

Таким образом, чем больше будет комфортных условий пребывания в учреждении, а также удобства пользования электронными сервисами, тем выше балл.

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.**Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

**Показатель 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 (с 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).

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

Таблица 3.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	60	100	88	84
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	60	80	95	79



3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	0	70
4.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	40	20	100	50
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	20	20	100	44
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	0	40	100	46
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	20	20	100	44
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	0	40	100	46
9.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	0	40	100	46
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	0	40	0	16

11.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Бalezинского района»	20	20	33	24
12	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Бalezинский детский дом»	0	0	0	0
13	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	0	0	100	30
14	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	0	60	0	24
15.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	0	0	92	28
16.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	20	0	0	6
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	20	20	0	14
18.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	0	0	0	0
19.	Автономное стационарное учреждение социального	80	80	100	86

	обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»				
--	--	--	--	--	--

Согласно представленной выше таблице видно, что самые высокие показатели получили - Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья», Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Самые низкие показатели получили - Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски.
2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).
3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.
4. Компетентность работы персонала с посетителями инвалидами.
5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

Таким образом, чем больше учреждение оснащено специальными устройствами, информацией необходимой для помощи инвалидам, тем выше балл.

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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)

**Показатель 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)

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

Таблица 4.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	100	100	100	100
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	100	100	99	100
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	100	100
4.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей,	100	100	100	100

	оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»				
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	100	100	100	100
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	100	100	100	100
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	100	100	100	100
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	100	100	94	99
9.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100	100	100	100
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	100	100	100	100
11.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Бalezинского района»	100	100	100	100
12	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей,	100	100	100	100

	оставшихся без попечения родителей «Балезинский детский дом»				
13	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	95	89	100	94
14	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	100	100	100	100
15	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	100	100	100	100
16	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	100	100	100	100
17	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	100	100	100	100
18	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	100	100	100	100
19.	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99	99	98	99

Согласно представленной выше таблице видно, что самые высокие показатели получили - Бюджетное учреждение социального обслуживания

Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья». Самые низкие показатели получили - Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Доброжелательность и вежливость персонала организации.
2. Компетентность персонала организации.

Таким образом, чем доброжелательнее и вежливее персонал, тем выше балл.

### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

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

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

Таблица 5.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 2
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	99	99	100	99

2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	100	100	100	100
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	100	100
4.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	100	100	100	100
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	100	100	100	100
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	100	100	100	100
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	100	100	100	100
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	63	93	100	87
9.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный	97	100	99	99



	центр для несовершеннолетних»				
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	100	100	100	100
11.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Базинского района»	100	100	100	100
12	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Базинский детский дом»	100	67	100	93
13	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	74	84	85	81
14	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	100	100	10	55
15.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	100	100	100	100
16.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	85	100	100	96
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	100	100	100	100

18.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	100	88	100	98
19.	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99	94	89	93

Согласно представленной выше таблице видно, что самые высокие показатели получили - Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска», Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья», Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом». Самые низкие показатели получили - Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района», Казенное учреждение, Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом», Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом».

Уровень данного показателя зависит от следующих факторов:

1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией в целом.
2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации.
3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «интернет».
4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации.

Таким образом, чем лучше качество оказания услуг в организации, тем выше балл.

## Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность информации	2. Комфорт условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов.	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	100	99	84	100	99	96,50	1
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	98	100	79	100	100	95,40	2
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	100	100	70	100	100	94,0	3
4.	Казенное учреждение	96	100	50	100	100	89,20	5

	Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»							
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	98	100	44	100	100	88,40	7
6.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	93	100	46	100	100	87,80	9
7.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	96	100	44	100	100	88,00	8
8.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	98	100	46	99	87	86,00	10
9.	Государственное казённое	99	100	46	100	99	88,80	6

	учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»							
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	92	100	16	100	100	81,60	12
11.	Казенное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Базинского района»	95	100	24	100	100	83,80	11
12	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Базинский детский дом»	90	100	0	100	93	76,60	16
13	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	84	97	30	94	81	77,20	14

14	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	100	100	24	100	55	75,80	17
15	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	85	50	28	100	100	72,60	18
16.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	83	100	6	100	96	77,00	15
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	85	94	14	100	100	78,60	13
18.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	74	89	0	100	98	72,20	19

19.	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91	93	86	99	93	92,40	4
-----	--	----	----	----	----	----	-------	---

Согласно представленной выше таблице можно выделить 3 лидирующие организации социального обслуживания:

1. Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»

2. Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»

3. Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»

Также выделим организации социального обслуживания с низким итоговым значением:

1. Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»

2. Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»

3. Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»

### Рекомендации по отдельным организациям

Таблица 7.1

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-	88,80	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.

	реабилитационный центр для несовершеннолетних»		
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	94,00	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	95,40	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
4.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	72,60	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд. Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, освещение, обновить мебель, оргтехнику, обеспечить комфортный климат в читальных залах.
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Базинского района»	83,80	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
6.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для	88,40	Обеспечить доступность организации для инвалидов: помощь работников организации социальной сферы по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, наличие



	несовершеннолетних Киясовского района»		альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.
7.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	75,80	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.
8.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	96,50	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
9.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Балезинский детский дом»	76,60	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
10.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	87,80	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
11.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	88,00	Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
12	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	77,00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы. Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
13	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	89,20	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
14	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	77,20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
15.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	81,60	Обеспечить доступность организации для инвалидов - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
16.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	88,80	Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
17.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	72,20	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы. Обеспечить доступность организации для инвалидов: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,

			<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и тд.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p>
18.	<p>Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»</p>	78,60	<p>Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.</p> <p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.</p> <p>Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.</p> <p>Повысить уровень комфортности оказания услуг, создать зону отдыха, организовать высокоскоростной интернет, своевременный ремонт оргтехники, установить сигнальное табло. Создать комфортные условия в зимнее время года в читальном зале, улучшить транспортную доступность.</p>

Таблица 7.2.

№ п/п	Наименование организации культуры	Общий балл	Рекомендации
1.	<p>Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	93,20	<p>Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

2.	Филиал Алнашский дом-интернат для престарелых и инвалидов автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
3.	Филиал Воткинский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,50	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
4.	Филиал Глазовский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,40	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями.
5.	Филиал Ижевский дом-интернат для престарелых и инвалидов автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды.
6.	Филиал Нагорный психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,10	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обеспечить доступность организации для инвалидов: помощь работников организации социальной сферы по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению и тд.

7.	Филиал Пижильский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	87,70	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы.
8.	Филиал Сарапульский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,80	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
9.	Филиал Синтекский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,80	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить доступность организации для инвалидов: 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 и тд.
10.	Филиал Якшур-Бодьинский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	88,00	Привести сайты и стенды в соответствие с нормативными требованиями. Обновить стенды. Обеспечить в организации социальной сферы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**организаций социального обслуживания для проведения**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование	Контактная информация
1.	Государственное казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Адрес: 426035, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Редукторная, д. 20 Телефон: (3412) 72-45-24 E-mail: <a href="mailto:social51@minsoc18.ru">social51@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://rsrcn.ucoz.ru/">http://rsrcn.ucoz.ru/</a>
2.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска»	Адрес: 427432, Удмуртская Республика, г. Воткинск, ул. Юбилейная, д.4а Телефон: 8(341-45) 5-99-29 E-mail: <a href="mailto:social90@minsoc18.ru">social90@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://www.vtkpriut.wix.com/srcdn">www.vtkpriut.wix.com/srcdn</a>
3.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова «Семья»	Адрес: 427626, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Советская, д.50 Телефон: (341-41) 3-13-59 E-mail: <a href="mailto:social92@minsoc18.ru">social92@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://semia-glazov.ru">semia-glazov.ru</a>
4.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги»	Адрес: 427792, Удмуртская Республика, г. Можга, ул. Октябрьская, д.10 Телефон: (341-39) 4-08-76 E-mail: <a href="mailto:social91@minsoc18.ru">social91@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://srcdnmzhga.ru">http://srcdnmzhga.ru</a>
5.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района»	Адрес: 427540, Удмуртская Республика, с. Карсовой, ул. Механизаторов, д.3 Телефон: (341-66) 3-13-59 E-mail: <a href="mailto:social86@minsoc18.ru">social86@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://srcn-balezino.ru/">http://srcn-balezino.ru/</a>
6.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»	Адрес: 427842, Удмуртская Республика, Киясовский район, с.Первомайский, ул.Октябрьская, д.6 Телефон: (341-33) 6-11-16 E-mail: <a href="mailto:social87@minsoc18.ru">social87@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://srcn-kiasovo.ru/">http://srcn-kiasovo.ru/</a>
7.	Казённое учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района»	Адрес: 427244, Удмуртская Республика, Увинский район, с. Вишур, ул. Советская, д.33 Телефон: (341-30) 3-42-06 E-mail: <a href="mailto:social89@minsoc18.ru">social89@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://www.srcn-uva.ucoz.ru">www.srcn-uva.ucoz.ru</a>
8.	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 426063, Удмуртская Республика, г. Ижевск, Ключевой поселок, д.77 Телефон: 8 (341-2) 31-18-79 Факс: 8 (341-2) 31-18-79 E-mail: <a href="mailto:social96@minsoc18.ru">social96@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://доминтернат.пф/">http://доминтернат.пф/</a>

9.	Филиал Алнашский дом-интернат для престарелых и инвалидов автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427880, Удмуртская Республика, с. Алнаши, ул. Векшиной, 17 Телефон: 8 (34150) 3-12-41 Факс: 8 (34150) 3-12-41 E-mail: social35@minsoc18.r
10.	Филиал Воткинский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427435, Удмуртская Республика, г. Воткинск, ул. Молодежная 19А Телефон: 8 (34145) 5-73-13 E-mail: social36@minsoc18.ru
11.	Филиал Глазовский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427629, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Драгунова, 74 Телефон: 8 (34141) 3-76-50 Факс: 8 (34141) 3-76-50 E-mail: social37@minsoc18.ru
12.	Филиал Ижевский дом-интернат для престарелых и инвалидов автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 426021, Удмуртская Республика, г. Ижевск, п. Машиностроитель, д.76 Телефон: 8 (3412) 33-75-70 Факс: 8 (3412) 33-75-70 E-mail: social39@minsoc18.ru
13.	Филиал Нагорный психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 426054, Удмуртская Республика, город Ижевск, ул. Азаматовская, д. 1 Телефон: 8 (3412) 57-01-06 (доб. 101) E-mail: social41@minsoc18.ru
14.	Филиал Пижильский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427385, Удмуртская Республика, Сюмсинский район, ст.Пижил, ул. Школьная, 16 Телефон: +7 (34152) 5-93-21 (приемная) E-mail: social42@minsoc18.ru
15.	Филиал Сарапульский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427965, г. Сарапул, ул. Мысовская, д. 62 Телефон: 8 (34147) 2-30-31, 2-29-94, 2-30-45 E-mail: social43@minsoc18.ru
16.	Филиал Синтекский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Адрес: 427030, Удмуртская Республика, Завьяловский район, с. Кияик, ул. Школьная, 35 Телефон: 8(3412) 62 – 72 – 26 E-mail: social44@minsoc18.ru
17.	Филиал Якшур-Бодьинский психоневрологический интернат автономного стационарного учреждения социального обслуживания Удмуртской	Адрес: 427111, УР, Якшур-Бодьинский район, с. Маяк, ул. Центральная, д. 6 Телефон: 8(34162) 4-51-33, 4-51-52 Факс: E-mail: social46@minsoc18.ru

	Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
18.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр психолого-педагогической помощи населению «СоДействие»	Адрес: 426039, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Воткинское шоссе, д. 110а Телефон: 8 (341-2) 444-088 E-mail: <a href="mailto:social95@minsoc18.ru">social95@minsoc18.ru</a> Сайт: <a href="http://sodeistvie18.ucoz.net/">http://sodeistvie18.ucoz.net/</a>
19.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Балезинский детский дом»	Адрес: 427550, п. Балезино, ул. Московская, 39 Телефон: 8 (341-66) 5-10-44 8 (34166) 5-19-64 E-mail: <a href="mailto:detdom.57@mail.ru">detdom.57@mail.ru</a>
20.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Воткинский детский дом»	Адрес: 427438, г. Воткинск, ул. Свободы, 127 Телефон: 8 (34145) 5-87-66 E-mail: <a href="mailto:vdetdom@mail.ru">vdetdom@mail.ru</a>
21.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Глазовский детский дом»	Адрес: 427628 г. Глазов, ул. Энгельса, 31 Телефон: 8(34141) 5-65-60 8 (34141) 3-39-59 E-mail: <a href="mailto:detdom-glazov@yandex.ru">detdom-glazov@yandex.ru</a>
22.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Красногорский детский дом»	Адрес: 427650 Красногорский район д. Агриколь, ул. Родниковая, 2 Телефон: 8(34164) 2-11-14 8(34164) 5-24-88 E-mail: <a href="mailto:detdomkr@mail.ru">detdomkr@mail.ru</a>
23.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	Адрес: 427790 г. Можга, ул. Кирова, 55 Телефон: 8 (34139) 3-27-91 8 (34139) 3-27-51 E-mail: <a href="mailto:mozhdodom@mail.ru">mozhdodom@mail.ru</a>
24.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Можгинский детский дом»	Адрес: 427920, с. Каракулино, ул. Каманина, 14 Телефон: 8 (34132) 3-11-71 E-mail: <a href="mailto:karskou@mail.ru">karskou@mail.ru</a>
25.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Нылгинский детский дом»	Адрес: 427250 Увинский район с. Нылга, пер. Школьный, 1 Телефон: 8 (34130) 4-12-92 8 (34130) 4-12-96 E-mail: <a href="mailto:nylga-dd@mail.ru">nylga-dd@mail.ru</a>
26.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Орловский детский дом»	Адрес: 427395 Сюмсинский район, с. Кильмезь, ул. Набережная, 6-а Телефон: 8 (34152) 3-11-89 E-mail: <a href="mailto:orlovskidd@mail.ru">orlovskidd@mail.ru</a>
27.	Государственное казенное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Удмуртской Республики «Республиканский детский дом»	Адрес: 426009 г. Ижевск, ул. Ухтомского, 21 Телефон: 8 (3412) 37-92-09 E-mail: <a href="mailto:respdetdom2015@yandex.ru">respdetdom2015@yandex.ru</a> , <a href="mailto:respdetdom@mail.ru">respdetdom@mail.ru</a>
28.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей,	Адрес: 427612, Глазовский район, с. Понино, ул. Школьная, 2



	оставшихся без попечения родителей «Понинский детский дом»	Телефон: 8 (34141) 9-72-22 E-mail: <a href="mailto:ponino.det-dom@mail.ru">ponino.det-dom@mail.ru</a>
29.	Казенное учреждение Удмуртской Республики для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ижевский детский дом»	Адрес: 426006, г. Ижевск ул. Телегина, 42а Телефон: 8 (3411) 71-07-14 E-mail: <a href="mailto:school-internat96@yandex.ru">school-internat96@yandex.ru</a>

Методика расчета

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
						В
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;		- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- один дистанционный способ взаимодействия			
	- электронной почты;					

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	60 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	90 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	100 баллов	
			Раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	1.3.1.Удовлетворенность качеством,	доля получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .		полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в	0-100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
				% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:			100 баллов
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	
			- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	20 баллов	
			- наличие и доступность санитарно-	- наличие двух условий	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зател я	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
			гигиенических помещений;			
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	60 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	80 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	100 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственными актом уполномоченного федерального органа исполнително	- шесть и более условий	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			й власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов



№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	помещений с учетом доступности для инвалидов:		в ее помещениях:			
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	другими:		получать услуги наравне с другими:	услуги наравне с другими	20 баллов	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в	- наличие трех условий		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	инвалидов по зрению;		сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
	общего числа опрошенных получателей услуг).		их непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			по оказываемым услугам и пр.))			
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			- наличием и понятностью навигации внутри организации;			
			- графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100 %</b>				<b>100 баллов</b>

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j=1..2$ ;

$\Pi_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия, в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

*По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»*

–  $\Pi_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / \text{кол-во материалов по требованиям} \times 2$$

где  $\Pi_{1.1.1, 1.1.2} = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии требованиями}} \right) \times 100$ ;

–  $\Pi_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1},$$

где  $\Pi_{1.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi_3^1$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2}) / \text{общее число опрошенных},$$



где  $\Pi_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$\Pi_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

–  $\Pi_1^2$  – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1},$$

где  $\Pi_{2.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

$\Pi_2^2$  – значение показателя 2.2 рассчитывается:

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2.$$

В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций социального обслуживания в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi_2^2 = \Pi_{2.2.1} \quad \text{или} \quad \Pi_2^2 = \Pi_{2.2.2};$$

–  $\Pi_3^2$  – значение показателя 2.3:

$$\Pi_3^2 = \Pi_{2.3.1},$$

где  $\Pi_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

–  $\Pi_1^3$  – значение показателя 3.1:

$$\Pi_1^3 = \Pi_{3.1.1},$$

где  $\Pi_{3.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением

индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;  
 $\Pi^3_2$  – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где  $\Pi_{3.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $\Pi^3_3$  – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \Pi_{3.3.3},$$

где  $\Pi_{3.3.3} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

*По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»*

–  $\Pi^4_1$  – значение показателя 4.1:

$$\Pi^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

где  $\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi^4_2$  – значение показателя 4.2:

$$\Pi^4_2 = \Pi_{4.2.1},$$

где  $\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi^4_3$  – значение показателя 4.3:

$$\Pi^4_3 = \Pi_{4.3.1},$$

где  $\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

–  $\Pi_1^5$  – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

где  $\Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

где  $\Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

где  $\Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \text{ з}$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$\Pi_i^m$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;

$a_i^m$  – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где  $n$  – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;

$N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

$m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;

$b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.

**Протокол оценки учреждений**

**T1. Оцениваемое учреждение**

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

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

	<b>1.1. на стенде</b>	<b>1.2. на сайте</b>
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 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	x	
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)		

10. 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)		
11. 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		
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		
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) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	*	*
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	x	
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	*	*

19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
---	--	--

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

	ДА	НЕТ
1. абонентский номер телефона	1	2
2. адрес электронной почты	1	2
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения ( <i>жалобы, предложения</i> ), получения консультации по оказываемым услугам и иным)	1	2
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	1	2
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы ( <i>наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее</i> )	1	2
6. иные дистанционные способы взаимодействия ( <i>УКАЖИТЕ, какие</i> ) _____	1	2

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

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

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

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

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

	ДА	НЕТ
1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2

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



**Анкета**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Удмуртской Республики**

*(заполняется дееспособными гражданами, достигшими возраста 18 лет, либо их законными представителями)*

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе в конце анкеты.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Удмуртской Республики гарантируется.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)**

Да

Нет

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

Да

Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)**

Да

Нет

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

Да

Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)**

Да

Нет

**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 у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

**7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)

Да

Нет

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

Да

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)?**

Да

Нет

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

Да

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», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?**

Да

Нет

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

Да

Нет

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

**Ваш пол**

Мужской

Женский

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

**Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)**

---

**Полное название организации социального обслуживания Удмуртской Республики, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)**