

Аналитический отчёт

*По результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг в организациях
социального обслуживания Удмуртской Республики*

2019

Оглавление

Методика исследования	3
1. Нормативно-правовая база.....	3
2. Содержание работ и отчётные материалы	4
3. Цели исследования.....	5
4. Целевые группы:	5
5. Объем оказываемых услуг:	5
6. Методика исследования.....	5
7.Перечень критериев и показателей.....	7
7.1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	10
7.2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	17
7.3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	22
7.4 Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	27
7.5 Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	31
Результаты исследования	35
Общие результаты.....	35
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	39
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	42
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	44
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы...	47
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	49
Выводы и рекомендации по организациям.....	51
Выводы.....	51
Рекомендации	52
Инструментарий исследования.....	53
Опросный лист (Анкета получателей услуг).....	53
Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг	56
Перечень организаций социального обслуживания Удмуртской Республики.....	60

Методика исследования

1. Нормативно-правовая база.

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

2. Содержание работ и отчётные материалы

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями включает:

- оценку работы каждой организации, указанной в техническом задании к государственному контракту, в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

- проведение анкетирования (опроса) получателей социальных услуг (их законных представителей) в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н. В Анкету могут вноситься изменения при согласовании с Заказчиком, вопросы в которой необходимы для конкретизации и (или) дополнения ранее сформулированных вопросов с целью выявления и обобщения мнения получателей услуг;

- осуществление расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минфина России № 116н;

- подготовку отчета в соответствии с техническим заданием, определенным государственным контрактом.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

3. Цели исследования

Получение оценок качества условий оказания социальных услуг организациями, достижение качества предоставления социальных услуг, соответствующих потребностям и ожиданиям получателей социальных услуг в сфере стационарного, надомного социального обслуживания.

Информация о деятельности организаций социального обслуживания должна быть сформирована в разрезе форм социального обслуживания и по следующим направлениям:

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

4. Целевые группы:

получатели социальных услуг, их законные представители; сотрудники организаций социального обслуживания Удмуртской Республики, являющихся объектом исследования.

5. Объем оказываемых услуг:

проведение независимого социологического исследования в 14 организации социального обслуживания Удмуртской Республики.

Количество респондентов – не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания.

6. Методика исследования

1. выезд в организации социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию, и в соответствии с графиком, разработанным Исполнителем;

2. анализ документации организаций социального обслуживания, которая относится непосредственно к сфере предоставления социальных услуг населению и не относится к персональным данным, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении;

3. анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания;

4. опрос получателей социальных услуг, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;

5. анкетирование получателей услуг (в том числе анализ результатов онлайн анкетирования - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, а также на официальном сайте Заказчика) (Приложение № 5 к настоящему Техническому заданию);

6. интервьюирование получателей услуг;

7. телефонный опрос получателей услуг;

8. фотофиксация (не менее 5-ти фотографий с каждой организации социального обслуживания. А именно: фотографии входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете);

мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.

7.Перечень критериев и показателей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<p>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p><i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации</p> <p>Анализ официальных сайтов организации</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4</p>
2.	<p>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</p> <p><i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Время ожидания предоставления услуги</p> <p>2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Изучение условий в помещении организации</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6</p>

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12

5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13</p>
		<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14</p>
		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

7.1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	

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

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

И_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

И_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

И_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)	15	20

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – на стенде 15 единиц информации, на официальном сайте – 20 единиц информации.
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации на официальном сайте организации – 8 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$((3 : 15)+(8:20)):2 \times 100 = (0,2+0,4) \times 0,5 \times 100 = 30 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С_{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

Где

T_{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

C_{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.**Вариант 1**

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1 (30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2 (30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 - 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 1.3.**Вариант 1.**

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет показателя по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до целого числа).

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет показателя по варианту 2 $(170+ 320) : (450+560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов
<p>Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)</p> <p>$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)</p>			

7.2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

		Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет показателя по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет показателя по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет показателя по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} - 100 \text{ баллов} \text{ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. (Пожд)	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (Ссвоевр)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У ^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	
------	---	---	--	--------------	--

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С_{своевр}) и рассчитывается по формуле (2.2co)

$$P^{co}_{ожид} = C_{своевр} = \frac{U_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.2co)$$

где

U^{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета показателя 2.2. в сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

$$P^{co}_{ожид} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,3 = 94 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{комф}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($U_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{уд}^{комф} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$P_{уд}^{комф} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89 \text{ баллов (округляется до целой единицы)}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		В сфере охраны здоровья и социального обслуживания: $K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид}^n + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$	100 баллов
--	--	---	------------

Пример расчета значения критерия 2 в сфере социального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$$

7.3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

$$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1:

$P_{\text{орг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет показателя по варианту 2

$P_{\text{орг дост}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <hr/> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	--	-----	---	---	---	--

дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$)		дому.				
<p style="text-align: center;">$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ (3.2)</p> <p>где: $T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
<p><u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u></p>						
<p><u>Вариант 1</u></p>						
<p>В организации в наличии три условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):</p>						
<p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>						
<p>$C_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.</p>						
<p>$T_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.</p>						
<p>Расчет показателя по варианту 1</p>						
<p>$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$</p>						
<p><u>Вариант 2</u></p>						
<p>В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>						
<p>Расчет показателя по варианту 2</p>						
<p>$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).</p>						
3.3	Доля получателей услуг,	0,3	3.3.1.Удовлетворенность	число получателей услуг-инвалидов,	0-100	100 баллов

удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($П^{дост}_{уд}$)		доступностью услуг для инвалидов	удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	баллов	Для расчета формула (3.3)
---	--	----------------------------------	---	--------	---------------------------

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$$П^{дост}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71 \text{ балл (округляется до целой единицы).}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1,0	$К^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд})$	100 баллов
---	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 3:

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$П^{дост}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

7.4 Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

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). ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$Показ.услуг_{\text{уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74$ баллов (округляется до целой единицы).

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)</p>	1,0	<p>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</p> $K^4 = (0,4 \times П_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times П_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times П_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$П_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$П_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$П_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

7.5 Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.1.

$$P_{реком} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки	Значи-	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Макси-
---	-------------------	--------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	качества	мость пока- зателей	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	мальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл_{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{U_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.2.

$$P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки	Значи-	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Макси-
---	-------------------	--------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	качества	мость показател	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	мальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5	1,0	В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и			100 баллов
---------------------	-----	--	--	--	------------

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	<p>социального обслуживания:</p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	--	--

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

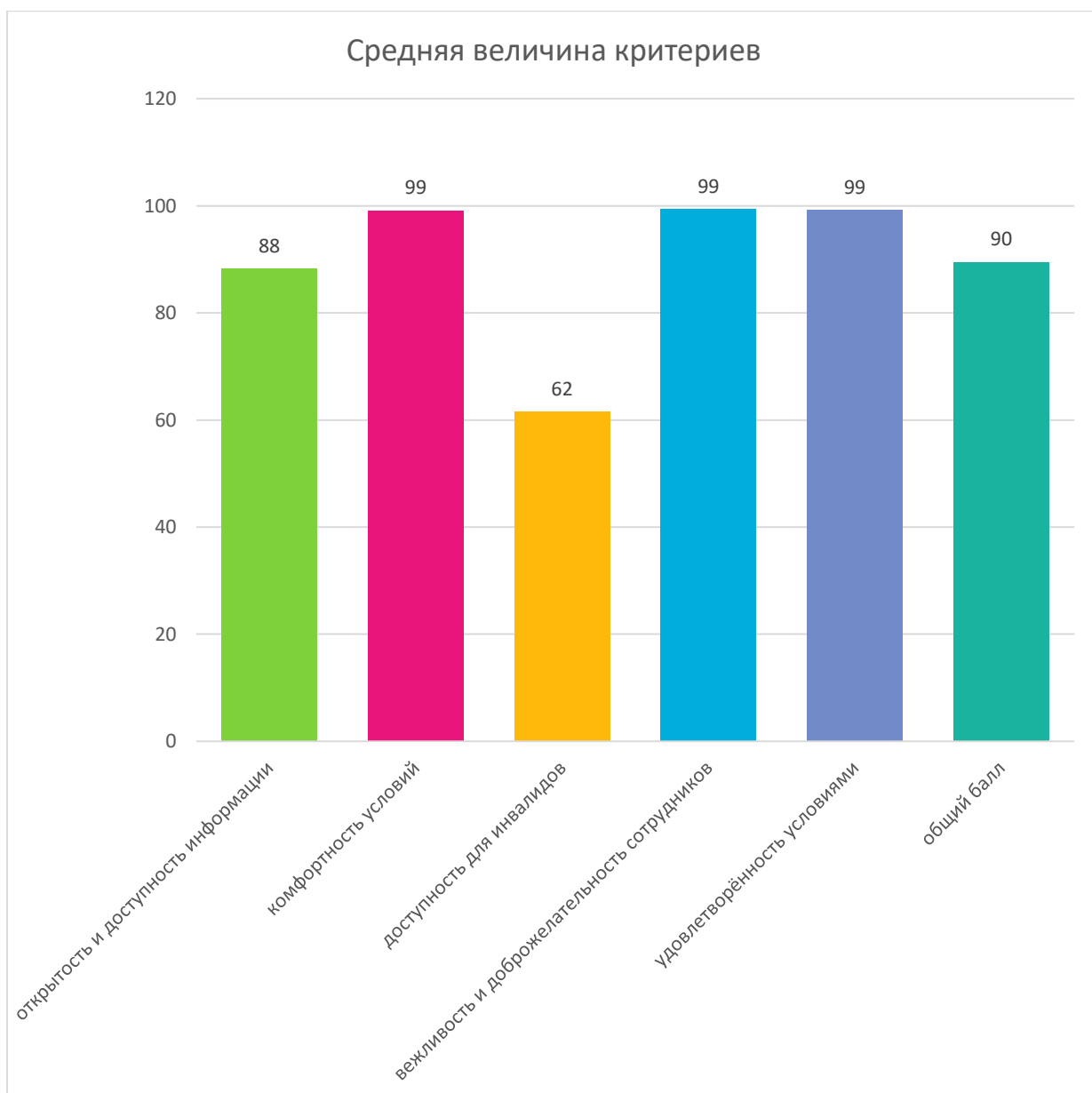
Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

Результаты исследования

Общие результаты

Общий средний балл составил 93. При этом среди критериев 3 критерия принимают значения близкое к максимуму – 99 баллов. Это критерии доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг, комфортности. По критерию открытости и доступности информации средний балл составил 88. Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (62 балла).

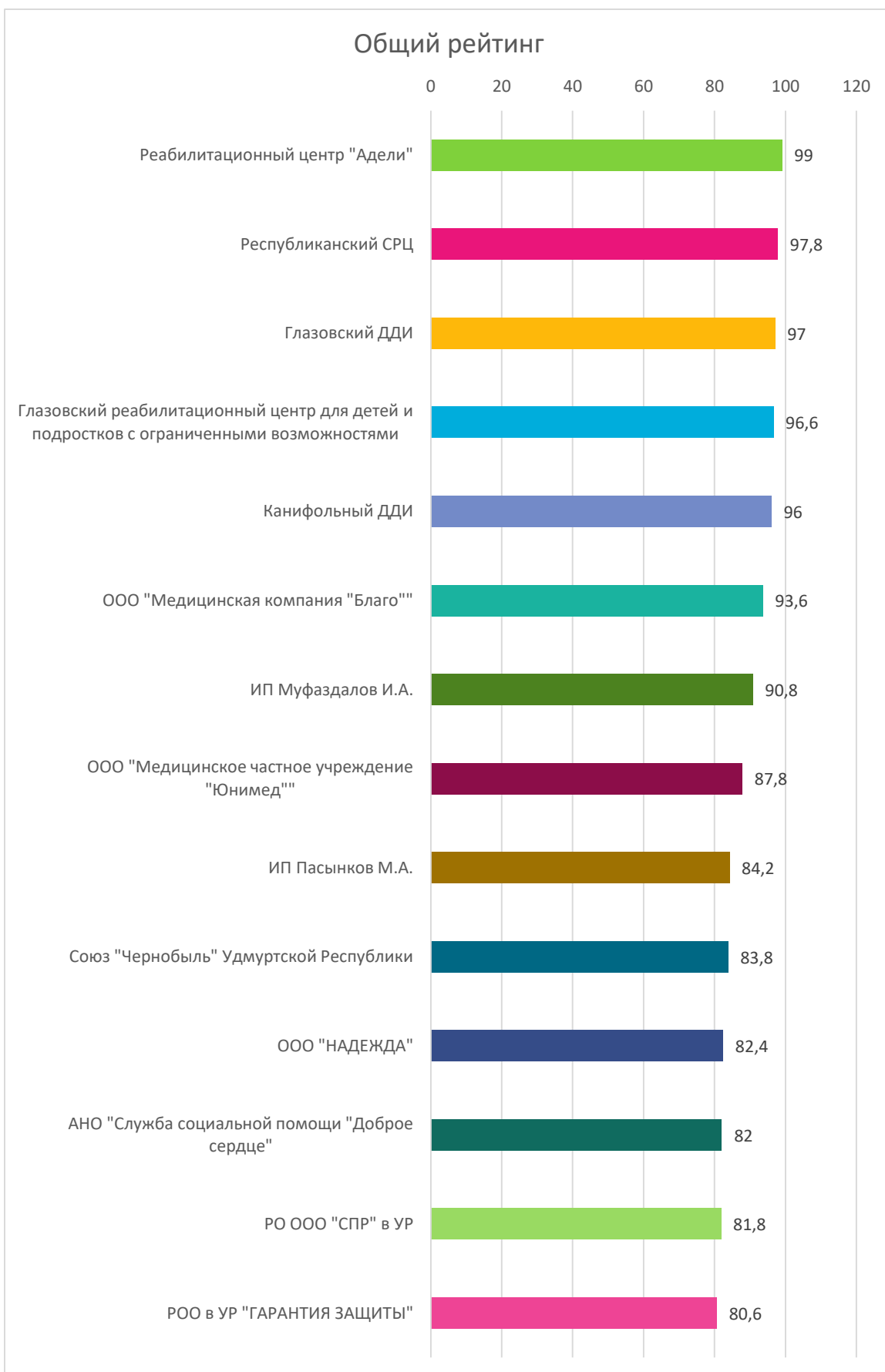


Наиболее высокий общий балл (более 95) получили:

- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Глазовский ДДИ
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ Канифольный ДДИ

Следует отметить выявленную закономерность: наиболее высокие баллы набрали государственные организации сферы социального обслуживания (свыше 95 баллов)

Более низкие позиции занимают частные либо некоммерческие общественные организации (от 80 до 94 баллов)



Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Кри т1	Кри т2	Кри т3	Кри т4	Кри т5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	Республиканский СРЦ	97	100	92	100	100	97,80	2
2	Реабилитационный центр "Адели"	95	100	100	100	100	99,00	1
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	97	100	87	99	100	96,60	4
4	Глазовский ДДИ	95	100	93	98	99	97,00	3
5	Канифольный ДДИ	99	100	83	99	99	96,00	5
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	95	99	75	100	99	93,60	6
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	96	100	46	100	97	87,80	8
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	83	100	28	99	100	82,00	12
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	78	98	43	100	100	83,80	10
10	ООО "НАДЕЖДА"	74	92	52	97	97	82,40	11
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	66	100	38	100	99	80,60	14
12	ИП Пасынков М.А.	88	100	33	100	100	84,20	9
13	ИП Муфаздалов И.А.	94	99	62	100	99	90,80	7
14	РО ООО "СПР" в УР	79	100	30	100	100	81,80	13

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;

- адреса электронной почты;

- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

По данному критерию средний балл составил 88, организации получили оценки в диапазоне от 66 до 99баллов.

Наиболее высокую оценку (свыше 95 баллов) получили организации:

- ✓ Канифольный ДДИ
- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""
- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Глазовский ДДИ
- ✓ ООО "Медицинская компания "Благо""

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
5	Канифольный ДДИ	100	100	98	99,0
1	Республиканский СРЦ	100	100	92	97,0
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100	100	94	97,0
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	100	100	91	96,0
2	Реабилитационный центр "Адели"	100	100	87	95,0
4	Глазовский ДДИ	100	100	89	95,0
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	100	100	88	95,0
13	ИП Муфаздалов И.А.	100	100	84	94,0
12	ИП Пасынков М.А.	100	60	100	88,0
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	100	60	88	83,0
14	РО ООО "СПР" в УР	100	30	100	79,0
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	100	60	75	78,0
10	ООО "НАДЕЖДА"	100	30	87	74,0
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	100	0	90	66,0
	среднее	100	74	90	88

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» все организации получили максимальный балл - 100.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» организации получили в среднем 74 баллов, поскольку у многих негосударственных организаций недостаточно представлены способы дистанционного взаимодействия на официальных сайтах.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» средняя оценка составила 90 баллов. При этом не отмечается существенных различий между государственными и негосударственными организациями. Очевидно, что наличие всей информации, предусмотренной законодательством, не делает сайт автоматически привлекательным для получателей услуг. Важную роль играет размещение интересного контента удобство навигации, внешняя привлекательность сайта.

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию большинство организаций получили наивысшую оценку – 100 баллов.

Диапазон оценок составил от 91 до 100.

Наиболее высокие оценки (100 баллов) получили следующие организации:

- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ Глазовский ДДИ
- ✓ Канифольный ДДИ
- ✓ ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""
- ✓ АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"
- ✓ РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"
- ✓ ИП Пасынков М.А.
- ✓ РО ООО "СПР" в УР

Нетрудно отметить, что среди организаций, получивших максимальный балл, присутствуют все государственные организации.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит 2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	Республиканский СРЦ	100	100	100	100
2	Реабилитационный центр "Адели"	100	100	100	100
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100	100	100	100
4	Глазовский ДДИ	100	100	100	100
5	Канифольный ДДИ	100	100	100	100
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	100	100	100	100
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	100	100	98	100
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	100	100	100	100
12	ИП Пасынков М.А.	100	100	100	100
14	РО ООО "СПР" в УР	100	100	100	100
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	100	98	98	99
13	ИП Муфаздалов И.А.	100	98	98	99
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	100	98	94	98
10	ООО "НАДЕЖДА"	100	95	82	92
	среднее	100	99	98	99

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» оценка составила 100 баллов.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» - 99 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» - 98 баллов.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

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

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

Средний балл по критерию составил 62. Отмечается разброс оценок от 28 до 100 баллов. Среди организаций, наиболее высокую оценку (от 80 баллов и выше) получили государственные организации:

- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Глазовский ДДИ
- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ Канифольный ДДИ

Все негосударственные организации получили менее 80 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дост. У	
2	Реабилитационный центр "Адели"	100	100	100	100
4	Глазовский ДДИ	80	100	98	93
1	Республиканский СРЦ	100	80	100	92
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	60	100	97	87
5	Канифольный ДДИ	100	60	97	83
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	100	40	96	75
13	ИП Муфаздалов И.А.	80	20	100	62
10	ООО "НАДЕЖДА"	20	40	100	52
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	0	40	100	46
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	20	20	95	43
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	0	20	100	38
12	ИП Пасынков М.А.	20	0	89	33
14	РО ООО "СПР" в УР	0	0	100	30
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	0	0	95	28
	среднее	49	44	98	62

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 49 баллов.

Несколько выше оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 44 балла.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составила в среднем 98 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

По данному критерию оценки составили в среднем 99 баллов по всем показателям. Все организации получили не менее 97 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили следующие организации:

- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ ООО "Медицинская компания "Благо""
- ✓ ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""
- ✓ Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики
- ✓ РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"
- ✓ ИП Пасынков М.А.
- ✓ ИП Муфаздалов И.А.
- ✓ РО ООО "СПР" в УР
- ✓ Республиканский СРЦ

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.вежл .дист.У	
2	Реабилитационный центр "Адели"	100	100	100	100
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	100	100	100	100
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	100	100	100	100
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	100	100	100	100
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	100	100	100	100
12	ИП Пасынков М.А.	100	100	100	100
13	ИП Муфаздалов И.А.	100	100	100	100
14	РО ООО "СПР" в УР	100	100	100	100
1	Республиканский СРЦ	100	100	98	100
5	Канифольный ДДИ	100	98	100	99
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	98	98	100	99
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100	96	100	99
4	Глазовский ДДИ	99	95	100	98
10	ООО "НАДЕЖДА"	95	100	94	97
	среднее	99	99	99	99

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

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

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

По данному критерию все организации получили 99 баллов по каждому из показателей. Наиболее низкая общая оценка критерия составила 97 баллов.

- ✓ Лидерами являются организации, которые получили 100 баллов:
- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"
- ✓ Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики
- ✓ ИП Пасынков М.А.
- ✓ РО ООО "СПР" в УР

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	Республиканский СРЦ	100	100	100	100
2	Реабилитационный центр "Адели"	100	100	100	100
3	Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100	100	100	100
8	АНО "Служба социальной помощи "Доброе сердце"	98	100	100	100
9	Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики	100	100	100	100
12	ИП Пасынков М.А.	100	100	100	100
14	РО ООО "СПР" в УР	100	100	100	100
4	Глазовский ДДИ	100	98	98	99
5	Канифольный ДДИ	100	95	100	99
6	ООО "Медицинская компания "Благо""	100	94	100	99
11	РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"	100	96	100	99
13	ИП Муфаздалов И.А.	98	100	100	99
7	ООО "Медицинское частное учреждение "Юнимед""	98	100	95	97
10	ООО "НАДЕЖДА"	97	97	97	97
	среднее	99	99	99	99

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 93. При этом среди критериев 3 критерия принимают значения близкое к максимуму – 99 баллов. Это критерии доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг, комфортности. По критерию открытости и доступности информации средний балл составил 88. Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (62 балла).

Наиболее высокий общий балл (более 95) получили:

- ✓ Реабилитационный центр "Адели"
- ✓ Республиканский СРЦ
- ✓ Глазовский ДДИ
- ✓ Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
- ✓ Канифольный ДДИ

Следует отметить выявленную закономерность: наиболее высокие баллы набрали государственные организации сферы социального обслуживания (свыше 95 баллов)

Более низкие позиции занимают частные либо некоммерческие общественные организации (от 80 до 94 баллов)

Рекомендации

Исследование показало, что наиболее высокие позиции занимают государственные организации социальной сферы. В данных организациях отмечаются лишь единичные недочёты.

В негосударственных организациях социальной сферы рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Чаще всего отмечается отсутствие следующих условий для доступа инвалидов:

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

Также рекомендуется обеспечить для инвалидов условия, позволяющие им получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода
- наличие табличек со шрифтом Брайля.
- дублирование аудио- и визуальной информации

На официальных сайтах организаций желательно разместить несколько способов дистанционного взаимодействия – помимо работающих телефонов и электронного адреса, это могут быть формы для обращений, жалоб, разделы ЧаВо, интерактивные опросы, форумы, ссылки на аккаунты в социальных сетях и мессенджерах.

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 3)

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 5)

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

- 1.да
- 2.нет

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

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала

государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 9)

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 13)

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст _____(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

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

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

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	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);	x	
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);	x	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	x	
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;	x	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);		
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового		

распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		
Всего	Из 15	Из 20

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

- абонентского номера телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иного дистанционного способа взаимодействия.	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

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

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

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

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Перечень организаций социального обслуживания Удмуртской Республики

Перечень организаций,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания

1. Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов»
2. Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
3. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Глазовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
4. Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Глазовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
5. Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Канифольный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
6. Общество с ограниченной ответственностью "Медицинская компания "Благо""
7. Общество с ограниченной ответственностью "Медицинское частное учреждение "Юнимед""
8. Автономная некоммерческая организация "Служба социальной помощи "Доброе сердце"
9. Союз "Чернобыль" Удмуртской Республики
10. ООО "НАДЕЖДА"
11. РОО в УР "ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ"
12. ИП Пасынков М.А.
13. ИП Муфаздалов И.А.
14. РО ООО "СПР" в УР