2019

**Аналитический отчёт**

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

г. Москва

Оглавление

[Методика исследования 3](#_Toc19123572)

[1. Нормативно-правовая база. 3](#_Toc19123573)

[2. Содержание работ и отчётные материалы 4](#_Toc19123574)

[3. Цели исследования 5](#_Toc19123575)

[4. Целевые группы: 5](#_Toc19123576)

[5. Объем оказываемых услуг: 5](#_Toc19123577)

[6. Методика исследования 5](#_Toc19123578)

[7.Перечень критериев и показателей 7](#_Toc19123579)

[7.1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы 10](#_Toc19123580)

[7.2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 17](#_Toc19123581)

[7.3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов 22](#_Toc19123582)

[7.4 Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы 27](#_Toc19123583)

[7.5 Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг 31](#_Toc19123584)

[Результаты исследования 35](#_Toc19123585)

[Общие результаты 35](#_Toc19123586)

[Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы 39](#_Toc19123587)

[Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 42](#_Toc19123588)

[Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 44](#_Toc19123589)

[Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы 47](#_Toc19123590)

[Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 49](#_Toc19123591)

[Выводы и рекомендации по организациям 51](#_Toc19123592)

[Выводы 51](#_Toc19123593)

[Рекомендации 52](#_Toc19123594)

[Инструментарий исследования 53](#_Toc19123595)

[Опросный лист (Анкета получателей услуг) 53](#_Toc19123596)

[Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 56](#_Toc19123597)

[Перечень организаций социального обслуживания Удмуртской Республики 60](#_Toc19123598)

# 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. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4 |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5 |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6 |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8 |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12 |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;**- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

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

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

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

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| На стенде | На сайте |
| Сфера социального обслуживания  | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239приказ 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)):2х100 = (0,2+0,4) х 0,5х100=30 баллов**

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**Пример расчета значения показателя 2.1.**Вариант 1.В организации в наличии **три** условия комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.**Расчет показателя по варианту 1** **Пкомф.усл = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**Вариант 2.В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.**Расчет показателя по варианту 2** **Пкомф.усл = 20 баллов х 5 условий = 100 баллов**Вариант 3.В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).**Расчет показателя по варианту 3** **Пкомф.усл - 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** |  | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере социального обслуживания**Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)

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

где**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг**Пример расчета 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.**Псоожид = 217 : 230 х 100 = 0,9434 х 100 = 94,3 =94 балла** (округляется до целой единицы) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

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

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 2.3.**Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.**Расчет показателя 2.3.****Пкомфуд = 400: 450 х 100 = 0,8888 х 100 = 88,88 = 89 баллов** (округляется до целой единицы) |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | *В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:***К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2 в сфере социального обслуживания:****К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 94) + (0,3 х 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 балл** (округляется до целой единицы) |

### 7.3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 7.5 Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

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

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

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

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

# 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** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **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 | **Крит2** |
| **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 | **Крит3** |
| **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 | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.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 | **Крит5** |
| **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

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

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

1.да

2.нет

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

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

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 9)

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 13)

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет

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

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень информации** | **на информацион-ных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |  |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; |  |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |
| 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; | **х** |  |
| 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); |  |  |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); | **х** |  |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых 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); | **х** |  |
| 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; | **х** |  |
| 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **х** |  |
| 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |
| 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |  |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |  |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)  |  |  |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| **Всего**  | **Из 15** | **Из 20** |

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

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

**3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

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

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

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

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

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

## Перечень организаций социального обслуживания 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