

Аналитический отчет

независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания и
формирование рейтинга организаций социального
обслуживания в 2020 году



Оглавление

ПРОБЛЕМА ИССЛЕДОВАНИЯ	2
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:	2
ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ	6
АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ И КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ДАННЫХ.....	8
ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.	8
РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	8
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	8
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	16
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	24
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	32
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	39
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	47
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Г. РОСТОВА.....	58
ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ.....	58
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРОТОКОЛ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.1 УСТАНОВЛЕННЫЙ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ (КОЛИЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ/ЕДИНИЦ ИНФОРМАЦИИ) О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ РАЗМЕЩЕНА НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ (К РАСЧЕТУ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1) 1	1

Проблема исследования

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

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

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

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

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества работы учреждений социального обслуживания Ростовской области.

Независимая оценка проводится в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н; расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н.

Цели и задачи исследования

1. **Объект исследования:** учреждения, предоставляющие услуги социального обслуживания Ростовской области

1. **Предмет исследования:** качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области;

2. **Цели исследования:**

Проведение независимой оценки качества оказания услуг в 51 организации социального обслуживания Ростовской области и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2020 году.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен в Приложении №1

3. **Задачи:**

4.1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

N п/п	Показатели
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

N п/п	Показатели
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

N п/п	Показатели
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

План проведения работ

Этапы	Содержание услуг
1. Организационный этап.	1. Ознакомление с показателями качества работы организаций социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»); 2. Определение методов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приказ Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).
2. Подготовительный этап	1. Проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, открытых источников информации с целью получения информации об организациях социального обслуживания. 2. Разработка и согласование с заказчиком методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, плана интервью, анкет в течение 5 дней с даты заключения контракта; 3. Разработка и согласование с заказчиком проекта графика выездов в организации социального обслуживания для проведения очного анкетирования в течение 7 дней с даты заключения контракта.
3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации	1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями. Фотофиксация (не менее 5 фотографий с каждой организации социального обслуживания: фотография 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). 2. Собрать статистические данные. 3. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах. 5. Провести опрос получателей услуг (законных представителей, родственников) в режиме очного интервьюирования или анкетирования, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.01.2018 №675н в организациях,

Этапы	Содержание услуг
	предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения 7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы. 8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации. 9. Оформить аналитический отчет, который включает мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки. 10. Представление выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2020 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания.

Анализ качественных и количественных данных

По результатам социологического исследования ведется подготовка аналитического отчета включающего разделы:

- определение (описание) проблемы в соответствии с целью исследования;
- изложение цели, задач, объекта и предмета исследования;
- детальное описание использованных методов, выборки, инструментария исследования;
- социологический анализ результатов исследования в соответствии с задачами;
- выводы и рекомендации;
- статистический, графический и иллюстративный материал применительно к задачам исследования.

Основные результаты исследования.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Единым порядком 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, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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»)*.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве*

условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 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).

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100	100	98	99
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	97	100	99	99
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	97	100	99	99
6	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97	100	99	99

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	97	100	100	99
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	97	100	99	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	93	100	99	98
10	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	95	100	99	98
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	97	100	98	98
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	97	100	97	98
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	95	100	99	98
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского	97	100	97	98

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
	района				
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	94	100	99	98
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	95	100	98	98
17	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	95	100	97	97
18	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	94	100	98	97
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100	90	99	97
20	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	91	100	100	97
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	92	100	98	97

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100	90	99	97
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100	90	99	97
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	97	100	95	97
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	91	100	100	97
26	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	91	100	96	96
27	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	97	90	99	96
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	97	90	100	96
29	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан	97	90	96	95

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
	пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»				
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркаска»	86	100	99	95
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	97	100	86	94
32	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	81	100	99	94
33	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	83	100	98	94
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	81	100	99	94
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	83	100	98	94
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	94	90	96	94
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	83	100	98	94

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	91	90	100	94
39	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	83	100	96	93
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	74	100	98	91
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	71	100	100	91
42	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	91	100	83	91
43	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	81	90	96	90
44	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	81	90	97	90

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
45	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	54	100	99	86
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	94	60	100	86
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	95	60	94	84
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	74	100	69	80
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	94	60	81	79
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	73	60	94	78
51	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100	100	22	69

Более 80% организаций социального обслуживания получили высокие баллы (90 и выше) по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания». Данные учреждения обеспечили высокий уровень открытости, доступности и полноты информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

В целом разброс оценок по критерию 1 находится в диапазоне от 69 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 1 (100 баллов) продемонстрировали организации – Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1» и Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района.

Минимальные показатели по данному критерию зафиксированы у следующих учреждений:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка (84 балла)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района (80 баллов)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района (79 баллов)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района (78 баллов)
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону» (69 баллов)

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)¹

Показатель 2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы

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

(консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

¹ Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

Таблица 2. Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	99,91	99,83	99,91
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	99,83	99,67	99,83
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	99,82	99,63	99,82
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	99,77	99,55	99,77
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	100,00	99,75	99,49	99,75
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	100,00	99,70	99,40	99,70
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	99,68	99,37	99,68
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100,00	99,60	99,20	99,60

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100,00	99,59	99,18	99,59
17	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	99,56	99,12	99,56
18	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100,00	99,55	99,11	99,55
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100,00	99,53	99,06	99,53
20	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	99,51	99,03	99,51
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	99,49	98,98	99,49
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	99,44	98,88	99,44
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100,00	99,43	98,85	99,43

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
24	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	99,34	98,68	99,34
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100,00	99,34	98,68	99,34
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	99,33	98,66	99,33
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100,00	99,32	98,64	99,32
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100,00	99,29	98,58	99,29
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	99,24	98,47	99,24
30	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	99,12	98,24	99,12

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	100,00	99,11	98,21	99,11
32	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	100,00	99,10	98,20	99,10
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	98,95	97,90	98,95
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	100,00	98,80	97,61	98,80
35	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	98,77	97,53	98,77
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	100,00	98,67	97,34	98,67
37	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	100,00	98,58	97,17	98,58
38	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района	100,00	98,56	97,12	98,56

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
	«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»				
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	98,38	96,77	98,38
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	98,32	96,64	98,32
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100,00	97,99	95,98	97,99
42	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	97,98	95,96	97,98
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100,00	97,88	95,77	97,88
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	100,00	97,80	95,60	97,80
45	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	97,61	95,21	97,61

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
46	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	97,59	95,17	97,59
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	100,00	96,96	93,92	96,96
48	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	96,30	92,59	96,30
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	93,42	86,84	93,42
50	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	40,00	66,92	93,84	66,92
51	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	40,00	65,83	91,67	65,83

Более 95% организаций социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». С точки зрения получателей услуг, в представленных организациях созданы не все условия для комфортного пребывания и получения услуг.

Максимальные баллы по критерию 2 (100 баллов) продемонстрировали следующие организации:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района
- Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района

Минимальные баллы зафиксированы у Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (66,92 балла) и Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (65,83 балла).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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).*

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими *(дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).*

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

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100	100	99	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	99	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	99	100
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	100	100	99	100

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
8	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	99	100
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100	100	98	99
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100	100	95	99
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	100	100	98	99
12	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	100	100	98	99
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	100	100	96	99
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	100	100	96	99
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	100	100	97	99

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
16	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100	100	96	99
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100	100	97	99
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	100	100	98	99
19	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100	100	89	97
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	80	100	99	94
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	80	100	97	93
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100	80	99	92

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
23	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100	80	99	92
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100	80	99	92
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100	80	99	92
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100	80	96	91
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	100	80	93	90
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	60	100	97	87
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100	80	83	87
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	80	80	99	86
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	80	80	100	86

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	80	80	98	85
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	80	80	97	85
34	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80	80	95	85
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокоспского района	80	80	98	85
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100	60	100	84
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100	60	98	83
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100	60	95	83
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	40	100	97	81

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
40	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	60	80	99	80
41	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	60	80	98	79
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	80	60	96	77
43	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100	40	98	75
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	60	60	100	72
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	60	60	100	72
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	60	60	98	71
47	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	60	60	98	71

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
48	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	60	60	96	71
49	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	40	60	98	65
50	Муниципальное бюджетное учреждение кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	40	40	98	57
51	Муниципальное бюджетное учреждение куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	15	40	97	45

Согласно результатам исследования, на 100% удовлетворяют требованиям программы «Доступная среда» всего 15% учреждений. 63% учреждений имеют показатель в диапазоне 80-99 баллов, что характеризует их как доступные для инвалидов. Менее 50 баллов набрала всего одна организация.

Как видно из представленных данных, зафиксирован широкий разброс баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - от 45 до 100 баллов.

Программа «Доступная среда» на 100 % соблюдена у следующих социальных организаций:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района
- Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

- Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области
- Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Менее 70 баллов по критерию «Доступности для инвалидов» набрали следующие учреждения:

- Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска» (65 баллов)
- Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (57 баллов)
- Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (45 баллов)

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	99,62	99,92
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	100,00	100,00	99,58	99,92
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	99,70	100,00	100,00	99,88
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	99,82	100,00	99,61	99,85
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	99,23	99,85
10	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	99,17	99,83

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	99,47	100,00	100,00	99,79
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	99,83	100,00	99,14	99,76
13	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	98,72	99,74
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	100,00	100,00	98,65	99,73
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	100,00	100,00	98,57	99,71
16	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	98,46	99,69
17	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	99,71	99,71	99,55	99,68
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	99,84	98,65	99,66

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	99,80	99,80	98,99	99,64
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	99,81	99,81	98,89	99,62
21	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,82	99,65	99,05	99,60
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	97,99	99,60
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	99,50	100,00	98,92	99,59
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	98,96	100,00	100,00	99,58
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	99,31	99,25	99,57
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	99,27	99,64	100,00	99,56

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	99,60	99,60	99,41	99,56
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	100,00	97,74	99,55
29	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	99,40	99,80	99,13	99,51
30	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,60	99,70	98,65	99,45
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	99,43	99,44	99,41	99,43
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	99,52	99,84	98,31	99,41
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	99,30	99,36	99,18	99,30
34	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	98,94	99,47	99,50	99,26

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	99,19	99,60	98,53	99,22
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	99,19	99,46	98,49	99,16
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	98,68	99,44	99,35	99,12
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	99,16	99,58	98,08	99,11
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	99,51	99,35	97,59	99,06
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	99,12	100,00	96,97	99,04
41	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	98,33	100,00	98,14	98,96
42	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,21	99,34	97,68	98,96

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	99,00	98,84	99,07	98,95
44	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,44	100,00	95,34	98,84
45	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,00	99,41	97,25	98,81
46	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,68	97,74	98,40	98,65
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	99,28	99,29	95,84	98,60
48	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	92,86	98,57
49	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,27	96,87	99,15	97,49

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	79,52	95,90
51	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	95,89	96,43	94,04	95,73

Все оцениваемые организации социального обслуживания получили высокие баллы (более 95) по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Максимальное значение в 100 баллов у учреждений:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района

Минимальные баллы продемонстрировали учреждения – Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону» (95,90 баллов) и Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (95,73 балла).

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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).

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
9	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	100,00	99,83	100,00	99,97
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	99,82	100,00	100,00	99,95

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	99,85	99,85	100,00	99,93
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	100,00	100,00	99,82	99,91
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	100,00	100,00	99,82	99,91
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	100,00	100,00	99,82	99,91
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	99,63	100,00	100,00	99,89
21	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,73	99,73	100,00	99,86
22	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	99,81	99,81	99,86
23	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	100,00	99,65	99,82

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	99,58	99,72	100,00	99,82
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	99,34	100,00	100,00	99,80
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	99,80	99,80	99,80	99,80
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокского района	99,62	99,04	100,00	99,69
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	99,29	99,47	100,00	99,68
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	99,59	99,60	99,73	99,66
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	99,84	99,68	99,52	99,65
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	100,00	99,78	99,33	99,62

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
32	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,60	99,87	99,47	99,59
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	99,72	98,86	99,72	99,55
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	99,27	99,63	99,63	99,52
35	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,60	99,49	99,29	99,42
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	98,39	99,82	99,82	99,39
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	99,59	98,17	99,59	99,31
38	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	98,94	99,82	99,29	99,29
39	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,10	99,50	99,30	99,28

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	98,96	97,92	100,00	99,27
41	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	99,21	98,42	99,61	99,25
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	100,00	98,96	98,44	99,01
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	99,51	97,54	99,18	98,95
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	99,29	98,48	98,81	98,89
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	99,25	98,49	98,48	98,71
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	99,00	98,40	98,60	98,68
47	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	98,33	98,61	98,32	98,38

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	98,18	98,84	98,01	98,22
49	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	96,44	97,71	98,43	97,69
50	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	95,32	97,93	96,62	96,49
51	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,09	97,08	94,66	95,87

В целом все организации социального обслуживания получили высокие баллы по критерию 5, т.е. получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг.

В целом разброс оценок по критерию 5 находится в пределах от 95,87 до 100 баллов.

Максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов) продемонстрировали 25% социальных организаций.

Минимальный показатель зафиксирован только у Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» и равен 95,87 баллам.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания составил **95,62** баллов:

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	100,00	98,88	100,00	99,56	99,52	99,70	1
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	99,00	99,18	100,00	99,56	99,31	99,50	2
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	97,00	100,00	100,00	99,88	100,00	99,40	3
4	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,00	98,68	100,00	99,45	99,42	99,40	4

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	98,00	99,63	99,00	99,73	99,89	99,30	5
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	99,00	98,58	99,00	99,43	99,55	99,30	6
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	99,00	98,64	99,00	99,16	99,66	99,20	7
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	97,00	100,00	99,00	99,71	99,95	99,10	8
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	98,00	99,20	99,00	99,41	99,65	99,10	9

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
10	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,00	95,21	100,00	99,69	99,86	99,00	10
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области	97,00	98,68	99,00	99,59	99,80	98,90	11
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	99,00	95,77	99,00	99,58	99,27	98,90	12
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	94,00	100,00	100,00	99,85	99,91	98,80	13
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	97,00	95,98	100,00	99,12	98,71	98,60	14

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
15	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	95,00	99,11	99,00	99,26	99,29	98,40	15
16	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	96,00	97,12	99,00	98,81	99,28	98,30	16
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	97,00	99,83	94,00	99,76	99,97	98,10	17
18	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,00	97,53	100,00	98,65	95,87	98,10	18
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	98,00	99,40	93,00	99,64	99,80	98,00	19

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	98,00	99,55	91,00	100,00	100,00	97,80	20
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района	98,00	98,66	92,00	99,55	99,62	97,70	21
22	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	96,00	99,03	92,00	99,83	100,00	97,50	22
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	94,00	98,47	92,00	99,66	99,91	97,00	23
24	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	91,00	92,59	97,00	98,57	100,00	96,60	24

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	98,00	98,21	87,00	98,60	99,68	96,50	25
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	84,00	96,64	99,00	99,79	99,91	96,20	26
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	99,00	99,06	83,00	99,04	100,00	96,10	27
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	96,00	100,00	84,00	100,00	100,00	96,00	28
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	94,00	99,37	86,00	100,00	100,00	95,90	29

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	97,00	99,67	83,00	99,85	100,00	95,90	30
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокорского района	98,00	93,92	85,00	99,62	99,69	95,90	31
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	91,00	98,85	90,00	99,06	98,95	95,70	32
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	86,00	100,00	92,00	99,92	100,00	95,60	33
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркасска»	95,00	99,49	86,00	98,95	98,22	95,60	34

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»	94,00	96,77	85,00	99,60	99,39	95,30	35
36	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	100,00	99,12	75,00	99,68	100,00	94,80	36
37	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	94,00	98,20	79,00	99,51	99,25	94,20	37
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	94,00	97,61	77,00	99,11	99,82	93,70	38
39	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	90,00	95,17	85,00	97,49	97,69	93,60	39

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
40	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	86,00	98,24	80,00	99,60	99,82	92,90	40
41	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,00	95,96	71,00	98,96	99,59	92,90	41
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района	91,00	97,90	72,00	99,57	100,00	92,30	42
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	94,00	97,34	71,00	99,22	98,68	92,30	43
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Мартыновского района	79,00	98,98	81,00	99,92	99,93	91,90	44

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	78,00	95,60	85,00	99,30	98,89	91,80	45
46	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	94,00	97,17	65,00	98,96	98,38	91,00	46
47	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,00	100,00	57,00	99,74	99,86	90,70	47
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	80,00	100,00	72,00	100,00	100,00	90,40	48
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на-Дону»	69,00	86,84	87,00	95,90	99,01	88,90	49

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
50	Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,00	91,67	71,00	95,73	96,49	84,40	50
51	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	90,00	93,84	45,00	98,84	100,00	80,20	51

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания 94% организаций имеют высокие итоговые баллы (более 90 баллов), что свидетельствует о высокой удовлетворённости потребителей услуг. Разброс итоговых оценок варьируется от 80,20 до 99,71 баллов.

Согласно результатам исследования лидирующую позицию занимает учреждение Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района с итоговым баллом 99,71.

На втором месте - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района» (99,5 баллов).

Замыкает тройку лидеров учреждение Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» - 99,40 балла.

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания г. Ростова.

1. Социальные организации г. Ростова в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Наиболее высокую оценку получило Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района – 99,71 балл.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** (99,44 балла) и **«доброжелательность и вежливость сотрудников организации»** и (99,28 баллов).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в целом оценен в **97,75** баллов. Согласно оценке оператора, в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, также получатели услуг оценивают данный показатель достаточно высоко.

4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** в целом получил оценку **93,90** баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами. Не все сайты организаций соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по наличию информации.

5. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** - **87,75** баллов. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организациях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

6. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций социального обслуживания, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:

- повышение уровня доступности организации для инвалидов
- комфортность услуг, в частности обеспечение посетителей учреждений зонами отдыха (ожидания).
- открытость и доступность информации на сайтах и стендах организаций.

В целях повышения качества оказания услуг рекомендуется:

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Псковской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания

2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и официальные сайты организаций

Рекомендации по отдельным учреждениям социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Усть-Донецкого района	99,7	Повысить комфортность оказания услуг Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Зимовниковского района»	99,5	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»	99,4	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
4	Муниципальное бюджетное учреждение Матвеево-Курганского района «Центр социального	99,4	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»		Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тацинского района	99,3	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района	99,3	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Багаевского района Ростовской области	99,2	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Заветинского района	99,1	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»	99,1	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
10	Муниципальное бюджетное учреждение Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого	98,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	возраста и инвалидов» Неклиновского района Ростовской области		информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Милютинского района	98,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Гуково	98,8	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Обливского района Ростовской области	98,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
15	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»	98,4	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
16	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Белокалитвинского	98,3	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»		материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов , обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Тарасовского района	98,1	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно- правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов , обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
18	Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	98,1	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно- правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ворошиловского района города Ростова-на-Дону»	98	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Морозовского района	97,8	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального	97,7	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Цимлянского района		Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
22	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Октябрьского района	97,5	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Советского района города Ростова-на-Дону»	97	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
24	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому Мясниковского района Ростовской области»	96,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района»	96,5	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» г. Донецка	96,2	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Орловского района Ростовской области	96,1	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Ремонтненского района	96	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Веселовского района	95,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Семикаракорского района»	95,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Песчанокопского района	95,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района	95,7	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Советского района	95,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения г. Новочеркаска»	95,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
35	Муниципальное бюджетное	95,3	Повысить открытость и доступность информации.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	учреждение «Центр социального обслуживания населения Железнодорожного района города Ростова-на-Дону»		Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
36	Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»	94,8	Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
37	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Азова	94,2	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Пролетарского района Ростовской области	93,7	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
39	Муниципальное бюджетное учреждение Чертковского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,6	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
40	Муниципальное бюджетное учреждение Дубовского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	92,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
41	Муниципальное бюджетное учреждение Аксайского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	92,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
42	Муниципальное бюджетное	92,3	Повысить открытость и доступность информации.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Целинского района		Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Кагальницкого района	92,3	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого	91,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	возраста и инвалидов» Мартыновского района		материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов , обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Азовского района	91,8	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов , обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность , вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
46	Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»	91	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
			Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
47	Муниципальное бюджетное учреждение Кашарского района Ростовской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	90,7	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Миллеровского района	90,4	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр	88,9	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
	социального обслуживания населения Первомайского района города Ростова-на- Дону»		правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
50	Муниципальное бюджетное учреждение Зерноградского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	84,4	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда
51	Муниципальное бюджетное учреждение Куйбышевского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	80,2	Повысить открытость и доступность информации. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт и стенды организации. Проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Повысить комфортность оказания услуг Повысить уровень доступности организации для инвалидов, обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

Анкета для опроса получателей социальных услуг
Уважаемый участник опроса!

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

Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

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

Ваши контактные данные (ФИО и телефон) будут использованы только для контроля качества моей работы.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)
3. Затрудняюсь ответить (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
3. Затрудняюсь ответить

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?²

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

² Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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)
3. Затрудняюсь ответить (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
- 3. Затрудняюсь ответить

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
- 3. Затрудняюсь ответить

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

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

Приложение 3.

**Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания**

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*		
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
Всего		

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

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

3. Укажите наличие следующих 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	
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	
ВСЕГО	

4. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов.

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

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

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

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

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

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

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

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	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.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬН ОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья,	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.

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>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)</i>	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 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 10. 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 <i>(установлен для организаций в сфере</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>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)</i>		Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – <i>удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;</i> - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

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

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

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**И_{норм}**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

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

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

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

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде*	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	17(15**)	19(17**)
	постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239		

	приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) <i>(приложение 4 к расчету показателя 1.1)</i>		
--	---	--	--

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц

Пример расчета значения показателя 1.1.

Расчет по варианту 4:

Вариант 4 Для организации социального обслуживания

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:
 нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации
 нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации
- 2) Размещено:
 на информационном стенде в помещении организации – 10 единиц информации
 на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

Расчет по варианту 4:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{10}{17} + \frac{19}{19} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,59 + 1) \times 100 = 0,5 \times 159 = 79,50 = 79 \text{ баллов}$$

№	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) (П _{дист})	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С _{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т _{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
П_{дист} = Т_{дист} × С_{дист} (1.2) где Т_{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); С_{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.						

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

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

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

Расчет по варианту 1

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

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

Расчет по варианту 2

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они

функционируют:

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

Расчет по варианту 3

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

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

				соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{стенд}}$)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	

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

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

организации;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг;

Ч_{общ-стенд} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Ч_{общ-сайт} - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

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

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

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

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

Расчет по варианту 2

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378 + 0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)	$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	--	------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$P_{\text{инф}}$ - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

$P_{\text{дист}}$ - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

$P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

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

			портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$ где: $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов Пример расчета значения показателя 2.1. <u>Вариант 1.</u> 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. <u>Расчет по варианту 1</u>						

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

Вариант 2.

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

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

Расчет по варианту 2

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

Вариант 3.

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

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

Расчет по варианту 3

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y^{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

В сфере социального обслуживания

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

$$P_{\text{ожид}}^{\text{co}} = C_{\text{своевр}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{co})$$

где

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 4. В сфере социального обслуживания

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

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

Расчет по варианту 4

$$П^{со}_{ожд} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,34 = 94 \text{ балла}$$

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

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

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

Расчет показателя 2.3.

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		$K^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$ <i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	--	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)

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

П_{комф.усл} - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

П_{ожид} - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$P_{уд}^{комф}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

Показатели, характеризующие

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

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

где:

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

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

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

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

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

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

Расчет по варианту 1:

$$П^{орг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

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

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;	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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
-----	---	-----	--	--	---	--

- 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. ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$)		(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ (3.2) где: $T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов <u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u> <u>Вариант 1</u> В организации в наличии три условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия): 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;					

- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

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

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).}$$

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-	0-100 баллов	100 баллов Для расчета
-----	--	-----	--	---	--------------	-------------------------------

	инвалидов).(П ^{дост_{уд}})			инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})		формула (3.3)
$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \tag{3.3}$ где Y^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. <u>Пример для расчета значения показателя 3.3.</u> Y^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел. <u>Расчет показателя 3.3.</u> $P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K ³)	1,0	K ³ =(0,3×P ^{орг_{дост}} + 0,4×P ^{услуг_{дост}} + 0,3× P ^{дост_{уд}})				100 баллов
Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):						

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

Показатели, характеризующие ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

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

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$)					
$\Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг. Пример расчета значения показателя 4.1. $y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек. <u>Расчет показателя 4.1.</u> $\Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)		оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{\text{общ}}}$)		формула (4.2)
$\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{\mathbf{y_{\text{оказ.услуг}}}}{\mathbf{Ч_{\text{общ}}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где $\mathbf{y_{\text{оказ.услуг}}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\mathbf{Ч_{\text{общ}}}$ - общее число опрошенных получателей услуг. Пример расчета значения показателя 4.2. $\mathbf{y_{\text{оказ.услуг}}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек; $\mathbf{Ч_{\text{общ}}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек. <u>Расчет показателя 4.2.</u> $\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$						

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

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30

октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1,0	<i>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:</i> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <i>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:</i> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	------------	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 4:

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

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

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

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

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ³ ($P^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения,	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y^{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

³ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

			отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			
$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл.}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где $y_{\text{орг.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг. Пример расчета значения показателя 5.2. $y_{\text{орг.усл.}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг: 1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек; 2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек; $\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек. <u>Расчет значения показателя 5.2.</u> $P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг. Пример расчета значения показателя 5.3. $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.						

Расчет значения показателя 5.3.

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

Итого по критерию 5
«Удовлетворенность условиями
оказания услуг» (K^5)

1,0

В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$$

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).

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

100 баллов

Пример расчета значения критерия 5:

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

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

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

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

Расчет значения критерия 5:

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

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

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

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

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

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

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

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u \quad (9)$$

где:

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

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

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

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

Социальная сфера (o) Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

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

Показатель оценки качества Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Приложение 4.1

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	✓	✓
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	✓	✓
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	✓	✓
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	✓	✓
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	✓	✓
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	✓	✓
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных	X	✓

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	✓	✓
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	✓	✓
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	✓	✓
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	✓	✓
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам	✓	✓

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	✓	✓
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	✓	✓
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	✓
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	✓	✓
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных	✓ *	✓ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓	✓
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

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

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

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

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