

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Ивановский филиал РАНХиГС



АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Иваново, 2019 г.

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ивановский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации» (ИВАНОВСКИЙ ФИЛИАЛ РАНХИГС)

Руководитель НИР,
доктор политических наук,
профессор



(подпись, дата)

Ю.М. Воронов

Исполнители:

доктор социол. наук, профессор



(подпись, дата)

Е.А. Смирнов

к-т социол. наук



(подпись, дата)

Е.О. Цалко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования.....
2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Ивановской области.....
3. Выводы и предложения по результатам исследования.....

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Ивановской области является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Ивановской области, анализ состояния сайтов учреждений и анализ их деятельности путем расчета интегральных показателей.

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 12 организациях социального обслуживания семьи и детей. Общественным Советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте социальной защиты населения Ивановской области был сформирован перечень оцениваемых организаций социального обслуживания:

- 1) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр»
- 2) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- 3) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- 4) бюджетное государственное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»
- 5) бюджетное учреждение социального обслуживания ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»
- 6) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»
- 7) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»
- 8) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»
- 9) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»
- 10) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»
- 11) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»

12) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания».

Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий по показателям, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ, стали:

- Федеральный закон Российской Федерации № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минтруда России 344н от 31 мая 2018 г. «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»;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Методика проведения исследования

В качестве методов сбора первичной информации при проведении независимой оценки использовались:

- анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации;
- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

- прямое наблюдение при посещении организаций социального обслуживания

В качестве методов обработки полученных данных применялись методы статистической обработки данных при помощи программного обеспечения SPSS Statistics.

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в сентябре 2019 года был проведен опрос граждан - получателей социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей. Всего было опрошено 455 человек в 12 учреждениях. Респондентами являлись несовершеннолетние получатели услуг (277 человек) и родители несовершеннолетних детей (178 человек).

Распределение количества респондентов по организациям представлено в Приложении 1.

Источники информации о качестве условий оказания услуг:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

Показатели независимой оценки

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества условий предоставления

социальных услуг (данные показатели утверждены в Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»):

Таблица 1

№ 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)
	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.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления 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
	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.
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).
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.).
	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)).
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.).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Методика расчета показателей и критериев, характеризующих качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Приложении 2.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ивановской области

Представим результаты проведенной независимой оценки отдельно по каждому критерию.

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Исследование интернет-сайтов учреждений проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта. Кроме этого, проводилась оценка информации, размещенной на информационных стендах организации.

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н утверждён перечень информации, обязательной к размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг:

- 1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;
- 2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его 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 расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;
- 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального

обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

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 поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (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 об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

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;

19) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По данному показателю (1.1) во всех оцениваемых организациях информация на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций присутствует в полном объеме и соответствует нормативным требованиям, соответственно значение критерия равно 100 баллам.

По показателю 1.2. 9 организаций из 12 получили максимальные оценки – 100 баллов, в трех учреждениях не в полном объеме присутствует вся необходимая информация о дистанционных способах осуществления обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы» и электронные сервисы (значение критерия – 60 баллов);

- ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы» и электронные сервисы (значение критерия – 60 баллов);

- БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям» - отсутствуют электронная почта, раздел «Часто задаваемые вопросы» и электронные сервисы (подача жалоб, отзывов, форма обратной связи) (значение критерия – 30 баллов).

Расчет показателя 1.3 проводился по результатам социологического опроса. Во всех исследуемых учреждениях выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, представленной на общедоступных ресурсах. В 9 учреждениях значение критерия равно 100 баллам, незначительно сниженные оценки получены в БУСО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания» (93,75 баллов), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр» (91), ОГКУСО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (90 баллов).

Интегральная оценка по критерию открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания семьи и детей представлена в таблице 2.

Таблица 2

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

№ п/п	Название организации	Значение показателей по критерию 1			Значение показателей по критерию с учетом их веса/значимости			Итоговая оценка по критерию 1
		1.1.	1.2	1.3	0,3	0,3	0,4	
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	100,0	100,0	91,0	30	30	36,4	96,4
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	60,0	90,0	30	18	36	84,0
3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	60,0	100,0	30	18	40	88,0
4.	БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	100,0	30,0	100,0	30	9	40	79,0
5.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	100,0	100,0	100,0	30	30	40	100,0
6.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	30	30	40	100,0
7.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	30	30	40	100,0
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	100,0	100,0	100,0	30	30	40	100,0
9.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	30	30	40	100,0
10.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	93,7	30	30	37,5	97,5
11.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	30	30	30	100,0
12.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	30	30	30	100,0

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг

Показатель 2 представлен 3 критериями:

Критерий 2.1. «обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг» представлен 6 позициями:

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.).

Все оцениваемые учреждения социального обслуживания получили по данному показателю высший балл (100 из 100 баллов), что представлено в Таблице 3.

По критерию 2.2 «время ожидания предоставления услуги» выявлено, что в 9 учреждениях услуги предоставляются своевременно (они набрали максимальное количество баллов – 100), в трех организациях данный показатель незначительно ниже, но тоже является достаточно высоким: БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания» - 93,3 балла; ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр» - 91 балл; ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 90 баллов.

Критерий 2.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг. Максимальное значение по данному критерию набрали 7 организаций (по 100 баллов), в остальных значение колеблется от 72,7 до 93,3 баллов.

Итоговая оценка по показателю комфортности предоставления услуг представлена в таблице 3, по всем организациям значение показателя выше 90 баллов, что говорит о высоком уровне комфортности в учреждениях и высоком уровне удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.

Таблица 3

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

№ п/п	Название организации	Значение показателей по критерию 2			Значение показателей по критерию с учетом их веса/значимости			Итоговая оценка по критерию 2
		2.1.	2.2	2.3	0,3	0,4	0,3	
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	100,0	91,0	78,8	30	36,4	23,6	90,0
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	90,0	100,0	30	36	30	96,0
3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	30	40	30	100,0
4.	БУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0	30	40	30	100,0
5.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	100,0	100,0	72,7	30	40	21,8	91,8
6.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	30	40	30	100,0
7.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	100,0	30	40	30	100,0
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	100,0	100,0	93,3	30	40	28	98,0
9.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	90,9	30	40	27,3	97,3
10.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	100,0	93,3	100,0	30	37,3	30	97,3
11.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	30	40	30	100,0
12.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	76,5	30	40	23	93,0

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 3 «доступность для инвалидов» представлен 3 критериями.

Критерий 3.1. содержит 5 индикаторов:

- 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.

Все индикаторы оценивались методом осмотра помещений и территории организаций. Только 4 организации социального обслуживания выполнили все требования по созданию доступной среды для инвалидов. В остальных учреждениях существует потребность в оборудовании помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. Обозначим выявленные недостатки:

1) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр»:

- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

2) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»:

- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

3) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

- отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

4) бюджетное государственное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»:

- отсутствие сменных кресел-колясок;

5) бюджетное учреждение социального обслуживания ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»:

- отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, поручней и расширенных дверных проемов;

6) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, поручней и расширенных дверных проемов;

7) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»:

- отсутствие расширенных дверных проемов;

8) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»:

- отсутствие расширенных дверных проемов, поручней, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Критерий 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается по следующим индикаторам: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии официального сайта в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Только одна из исследуемых организаций - БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям» - выполняют данные требования в полном объеме, в остальных отсутствуют те или иные параметры. Отсутствие необходимо параметра в конкретной организации представим в таблице:

№ п/п	Название организации	Отсутствующий параметр
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, помощь

3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
4.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
5.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
6.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
7.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
8.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
9.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
10.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика
11.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

По критерию 3.3 выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг доступностью для инвалидов: в 7 учреждениях уровень удовлетворенности равен 100%, в 5 учреждениях – колеблется от 70% до 87,9%.

Итоговая оценка по показателю доступности услуг для инвалидов представлена в таблице 4.

Таблица 4

3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Название организации	Значение показателей по критерию 3				Значение показателей по критерию с учетом их веса/значимости			Итоговая оценка по критерию 3
		3.1.	3.2	3.3		0,3	0,4	0,3	
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	40,0	20,0	87,9		12	8	26,4	46,4
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	40,0	30,0	80,0		12	12	24	48,0
3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	20,0	30,0	70,0		6	12	21	39,0
4.	БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	80,0	80,0	100,0		24	32	30	86,0
5.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	20,0	30,0	81,9		6	12	24,6	42,6
6.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	20,0	60,0	100,0		6	24	30	60,0
7.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	30,0	100,0		30	12	30	72,0
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	80,0	60,0	100,0		24	24	30	78,0
9.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	30,0	100,0		30	12	30	72,0
10.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	100,0	40,0	100,0		30	16	30	76,0
11.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	40,0	100,0		30	16	30	76,0
12.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	20,0	20,0	87,9		6	8	26,4	40,4

4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

Показатель 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» представлен 3 критериями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

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).

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.).

По критерию 4.1 во всех организациях доля удовлетворенных получателей услуг равна 100%.

По критерию 4.2 уровень удовлетворенности также очень высок, в трех организациях он максимален (100%), в остальных доля удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью сотрудников организации свыше 90 %.

По критерию 4.3 во всех исследуемых учреждениях социального обслуживания семьи и детей выявлены максимальные оценки удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения при дистанционном обращении в организацию.

Значение всех критериев по учреждениям и итоговая оценка по показателю представлены в таблице 5.

Таблица 5

4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

№ п/п	Название организации	Значение показателей по критерию 4				Значение показателей по критерию с учетом их веса/значимости			Итоговая оценка по критерию 4
		4.1.	4.2	4.3	4.4	0,4	0,4	0,2	
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	100,0	96,0	100,0		40	38,4	20	98,4
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	99,0	100,0		40	39,6	20	99,6
3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	99,0	100,0		40	39,6	20	99,6
4.	БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0		40	40	20	100,0
5.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	100,0	98,0	100,0		40	39,2	20	99,2
6.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	96,0	100,0		40	38,4	20	98,4
7.	БУ СО Ивановской области «Вичутский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	92,0	100,0		40	36,8	20	96,8
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	100,0	98,0	100,0		40	39,2	20	99,2
9.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0		40	40	20	100,0
10.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	100,0	97,0	100,0		40	38,8	20	98,8
11.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0		40	40	20	100,0
12.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	100,0	98,0	100,0		40	39,2	20	99,2

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель 5 «удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен 3 критериями:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)).

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.).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Каждый из критериев представлен только одним индикатором, значение которого устанавливалось в ходе проведения анкетирования.

По критерию 3.1. в 10 из 12 учреждений опрошенные получатели услуг готовы рекомендовать данное учреждение близким и знакомым людям. Только в 2 организациях доля таких опрошенных незначительно ниже:

- ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр» - 86,2%

- БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания» - 87,5%.

По критерию 5.2 выявлен максимальный уровень удовлетворенности (100%) во всех исследуемых организациях социального обслуживания.

По критерию 5.3. в БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям», БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания» и БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания» 100% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении. У 8 организаций данная доля получателей услуг выше 90%, только в одной организации доля составляет 88% - БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения».

Интегральная оценка по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг представлена в таблице 6.

Таблица 6

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Название организации	Значение показателей по критерию 5				Значение показателей по критерию с учетом их веса/значимости			Итоговая оценка по критерию 5
		5.1.	5.2	5.3		0,3	0,2	0,5	
1.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	86,2	100,0	96,0		25,9	20	48	93,9
2.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	99,0		30	20	49,5	99,5
3.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	97,0		30	20	48,5	98,5
4.	БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0		30	20	50	100,0
5.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	100,0	100,0	97,0		30	20	48,5	98,5
6.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	88,0		30	20	44	94,0
7.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	92,0		30	20	46	96,0
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	100,0	100,0	98,0		30	20	49	99,0
9.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0		30	20	50	100,0
10.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	87,5	100,0	96,0		26,2	20	48	94,2
11.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0		30	20	50	100,0
12.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	97,0		30	20	48,5	98,5

Таблица 7

**Итоговая оценка условий качества оказания услуг организациями социального обслуживания семьи и детей
Ивановской области**

№ п/п	Название организации	Значение критериев оценки качества, баллы					Итоговая оценка
		1	2	3	4	5	
1.	БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	100,0	100,0	76,0	100,0	100,0	95,2
2.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	100,0	98,0	78,0	99,2	99,0	94,8
3.	БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	100,0	97,3	72,0	100,0	100,0	93,9
4.	БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	79,0	100,0	86,0	100,0	100,0	93,0
5.	БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	72,0	96,8	96,0	93,0
6.	БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	97,5	97,3	76,0	98,8	94,2	92,8
7.	БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	100,0	60,0	98,4	94,0	90,5
8.	БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	100,0	91,8	42,6	99,2	98,5	86,4
9.	БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	100,0	93,0	40,4	99,2	98,5	86,2
10.	ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	84,0	96,0	48,0	99,6	99,5	85,4
11.	ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	96,4	90,0	46,4	98,4	93,9	85,0
12.	ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	88,0	100,0	39,0	99,6	98,5	85,0

Значение интегрального показателя оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания семьи и детей Ивановской области

В таблице 7 представлены итоговые оценки для каждого учреждения по всем 5 оцениваемым показателям и рассчитана итоговая оценка, на основе которой выстроен рейтинг организаций социального обслуживания семьи и детей Ивановской области:

Название организации	Итоговая оценка	Место в рейтинге
БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	95,2	1
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	94,8	2
БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	93,9	3
БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	93,0	4
БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,0	
БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	92,8	5
БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	90,5	6
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	86,4	7
БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	86,2	8
ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	85,4	9
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	85,0	10
ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	85,0	10

3. Выводы и предложения по результатам исследования

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания семьи и детей Ивановской области показала достаточно высокий уровень удовлетворенности деятельностью данных организаций. Сделаем выводы и укажем на недостатки в работе оцениваемых учреждений:

1. Все оцениваемые организации обеспечивают максимальную открытость и доступность информации о своей деятельности на официальном сайте и на информационных стенах организаций, однако в трех учреждениях не в полном объеме присутствует вся необходимая информация о дистанционных способах осуществления обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

2. Во всех обследуемых организациях эксперты отметили максимальный уровень комфортности условий для предоставления услуг получателем, однако субъективные оценки удовлетворенности комфортностью условий оказались несколько ниже. В 5 организациях доля полностью удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг колеблется от 72,7 до 93,3%.

3. По показателю доступности услуг для инвалидов выявлены самые низкие значения из 5 оцениваемых показателей по всем исследуемым организациям. Во всех организациях существует потребность в развитии доступной среды по тем/иным параметрам, что можно объяснить рядом факторов:

- часть организаций находится в зданиях старой постройки, что технически затрудняет (или совсем является невозможным) создание доступной среды для инвалидов;
- в двух организациях отсутствуют обозначенные места парковки для инвалидов, поскольку местная администрация отказала им в выдаче знака «Парковка для инвалидов»;
- услуги сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика не могут быть предоставлены, так как отсутствуют данные специалисты на территории муниципального образования, где находится исследуемое учреждение.

4. По показателю доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания получены самые высокие оценки и по данному направлению мероприятий по совершенствованию деятельности не требуется.

5. В 11 оцениваемых организациях выявлена высокая степень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, о чем говорит и их готовность рекомендовать данные организации другим людям. Только в одной организации доля удовлетворенных получателей услуг составила менее 90%.

Предложения по результатам исследования

На основании проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания семьи и детей Ивановской области предлагаем следующие рекомендации:

1. ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - разработать на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» и наладить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

- ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» разработать на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» и наладить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

- БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям» - указать на официальном сайте электронную почту учреждения, разработать раздел «Часто задаваемые вопросы» и наладить работу электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных).

2. В целях повышения доступности услуг для инвалидов необходимо следующим организациям обратить внимание на такие параметры доступности, как:

1) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр»: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

2) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

3) областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

- 4) бюджетное государственное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»: наличие сменных кресел-колясок;
- 5) бюджетное учреждение социального обслуживания ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, поручней и расширенных дверных проемов;
- 6) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, поручней и расширенных дверных проемов;
- 7) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»: наличие расширенных дверных проемов;
- 8) бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»: наличие расширенных дверных проемов, поручней, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

В случае, если учреждение социальной защиты невозможно приспособить с учетом потребностей для инвалидов, руководству учреждения рекомендуется принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения инвалида к месту получения услуги, либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо всем организациям организовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и ее надлежащее размещение («надлежащее размещение» означает, что необходимая информация размещена в тех местах, где она доступна инвалиду; например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида). Также всем организациям необходимо

организовать предоставление инвалидам по слуху (при необходимости) услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости).

Приложение 1

Распределение респондентов в возрасте до 18 лет по учреждениям

Название учреждения	Количество, чел.	Доля, %
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	20	7,2
ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	27	9,7
ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	86	31,0
БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	23	8,3
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	15	5,4
БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	18	6,5
БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	13	4,7
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	10	3,6
БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	16	5,8
БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	16	5,8
БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	15	5,4
БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	18	6,5
Итого	277	100,0

Распределение респондентов (родителей) в возрасте 18 лет и старше по учреждениям

Название учреждения	Количество, чел.	Доля, %
ОГКУ СО «Социально-реабилитационный центр»	33	18,5
ОГКУ СО «Ильинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	10	5,6
ОГКУ СО «Кинешемский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	10	5,6
БГУ СО Ивановской области «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям»	18	10,1
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам»	11	6,2
БУ СО Ивановской области «Родниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	10	5,6
БУ СО Ивановской области «Вичугский комплексный центр социального обслуживания населения»	17	9,6
БУ СО Ивановской области «Комплексный центр социального обслуживания населения по городскому округу Кохма и Ивановскому муниципальному району»	15	8,4
БУ СО Ивановской области «Заволжский центр социального обслуживания»	11	6,2
БУ СО Ивановской области «Приволжский центр социального обслуживания»	16	9,0
БУ СО Ивановской области «Фурмановский центр социального обслуживания»	10	5,6
БУ СО Ивановской области «Шуйский центр социального обслуживания»	17	9,6
Итого	178	100,0

Приложение 2

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КАЧЕСТВО УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{\text{норм}}$), 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;

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	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	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Y _{стенд})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
	социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (П _{откр_ул}) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Ч _{общ})).		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Y _{сайт})	0-100 баллов	
$П_{откр_уд} = (Y_{стенд} + Y_{сайт}) \times 100,$						(1.3)

$2 \times \mathbf{Ч}_{\text{общ}}$			
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times \mathbf{П}_{\text{инф}} + 0,3 \times \mathbf{П}_{\text{дист}} + 0,4 \times \mathbf{П}_{\text{откр. ул}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

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

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества 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) (П _{комф.усл})	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
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) (П _{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,	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (С _{комф.}) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т _{комф}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	---	--	--	--

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

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

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
			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	Для расчета формула (2.2)
			- 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 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 ($У_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 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)

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

где

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{комф.ул}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
где $\Pi_{\text{комф.ул}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ $У_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.ул}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.ул}})$			100 баллов

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁴	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
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. (П ^{орг} _{дост})	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: ⁴ 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 - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (С^{орг}_{дост}) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т ^{орг} _{дост}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		0 баллов	100 баллов
						по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	
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			- отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)		100 баллов	Для расчета формула (3.2) Единого порядка

социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{удост}}^{\text{удост}}$)	дистанционном режиме или на дому.			
$P_{\text{удост}}^{\text{удост}} = T_{\text{удост}}^{\text{удост}} \times C_{\text{удост}}^{\text{удост}}, \quad (3.2)$ где: $T_{\text{удост}}^{\text{удост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{удост}}^{\text{удост}}$ – 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 ($P_{\text{удост}}^{\text{удост}}$) принимает значение 100 баллов.				

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{удост}}^{\text{удост}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{удост}}^{\text{удост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
--	-----	---	--	--------------	---

$$P_{\text{удост}}^{\text{удост}} = \left(\frac{U_{\text{удост}}^{\text{удост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где
 $U_{\text{удост}}^{\text{удост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;
 $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{удост}}^{\text{удост}} + 0,4 \times P_{\text{удост}}^{\text{удост}} + 0,3 \times P_{\text{удост}}^{\text{удост}})$			100 баллов
---	-----	--	--	--	------------

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($\Sigma_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\Sigma_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$\Pi_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{\Sigma_{\text{перв.конт}}}{\Sigma_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ (4.1) где $\Sigma_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $\Sigma_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	организации социальной сферы, обеспечивающих услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$)	обеспечивающих услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	непосредственное оказание услуги ($У_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathcal{C}_{\text{общ}}$)		формула (4.2)
		$\Pi_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ где $У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.			(4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.лист}_{уд}}$)	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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 ($У_{\text{вежл.лист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathcal{C}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

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

где

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

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

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

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

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

где

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг	число получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{орг. усл. усл.}$)		организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	условиями предоставления услуг ($Y_{орг. усл.}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	Для расчета формула (5.2)
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{ул}$)	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 ($Y_{ул}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов Для расчета формула (5.3)
где $\Pi_{ул} = \left(\frac{Y_{ул}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ $Y_{ул}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	$K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг. усл. усл.} + 0,5 \times \Pi_{ул})$			100 баллов

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 п-ой организации;

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