|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Индивидуальный предприниматель  Чулкова Елена Петровна  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. |

**Независимая оценка**

**качества условий оказания услуг**

**организациями социального обслуживания Самарской области**

**Отчет**

**о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями**

**социального обслуживания**

**Самарской области**

Самара, 2021

# Введение

**Цель работы** – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в отношении организации социального обслуживания населения Самарской области, в том числе в территориальных отделениях, осуществляющих деятельность на территории Самарской области, с учетом критериев и показателей.

**Задачи:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания населения, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.
2. Предоставление Заказчику и Общественному совету по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг организациями социального обслуживания населения Самарской области, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

**Группы критериев оценки качества условий оказания услуг**, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

| **№**  **п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)** |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:   * на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; * на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации). |
| **1.2.** | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:   * 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 организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (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 социального обслуживания **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; * достаточность гардеробов; * санитарное состояние помещений организаций; * транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); * доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.). |
| **2.2.** | 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 социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:   * оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; * наличие сменных кресел-колясок; * наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; * компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания** |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, 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 социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания 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 и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

В рамках проведения НОК в 2021 году использовались следующие методы сбора информации:

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

**2.Экспертная оценка**

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Производилась фотофиксация.

**3.Анализ документации организации**

Сплошное обследование (мониторинг) содержания информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

**4. Анализ официальных сайтов**

Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

**5.Анкетирование**:

* **Онлайн-опрос**. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме. (**Приложение 4**)
* **Телефонный опрос**.
* **Личный опрос** (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

**6.Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Таблица 1. Выборка для анкетирования**

*(осуществлена согласно методике 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, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н, рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации)*

| № п/п | Организация социального обслуживания  (юридическое лицо) | Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения) | Норма анкет для организации 40% | Несовер-шенно-летние/ законные предста-вители\* | Пожилые | Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья | Семья, имеющая ребенка-инвалида | Семья, имеющая на попечении детей-сирот оставшихся без попечения родителей | Инвалиды\*\* | Молодые инвалиды\*\* | Иная категория |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 51000 человек | 600 |  | 12 | 285 | 77 | 50 | 32 | 3 | 141 |
|  | | | | | | | | | | | | |

\* Анкетирование детей старше 7 лет проводится в форме беседы с ними в доступном и понятном формате в присутствии законного представителя несовершеннолетнего.

\*\* При проведении анкетирования среди лиц, страдающих психическими расстройствами, учитываются их способности к коммуникации, социальному взаимодействию и поведению, степень заболевания.

Указанные методы сбора информации использовались для фиксации следующих показателей:

| **№**  **п/п** | **Показатели** | **Методы сбора данных. Результаты работы** |
| --- | --- | --- |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)** | |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:   * на информационных стендах в помещении организации; * на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации). | **Экспертная оценка (дистанционно анализ сайта)**  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * скриншоты сайтов организаций (учреждений).   **Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)**  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * фото информационных стендов в помещении организации . |
| **1.2.** | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:   * электронной почты; * электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)); * получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | Анализ официального сайта – заполненный бланк каждому способу обратной связи:   * скриншоты страниц электронной почты организаций (учреждений); * скриншоты электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам). |
|  | раздела «Часто задаваемые вопросы»;  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Экспертная оценка (дистанционно)   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * скриншоты страницы сайтов организаций (учреждений). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1. Анкетирование (по каждой организации) |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:   * наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; * наличие и понятность навигации внутри организации; * наличие и доступность питьевой воды; * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; * достаточность гардеробов; * санитарное состояние помещений организаций; * транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); * доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.). | 1) Анкетирование (по каждой организации)  2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * фото помещения организации. |
| **2.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
|  | **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | |
| **3.1.** | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:   * оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; * наличие сменных кресел-колясок; * наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | 1) Анкетирование (по каждой организации)  2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * фото помещения организации. |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); * наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; | 1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * фото помещения организации. |
|  | компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)  Результат работы:   * заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей; * фото помещения организации. |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных следующими элементами доступной и комфортной среды, качеством обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - 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. | 1) Анкетирование (по каждой организации: опрос лиц, имеющих инвалидность) |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| **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). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1) Анкетирование (по каждой организации) |

**Порядок расчета** промежуточных и итоговых показателей производился 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

**а)** для каждого показателя оценки качества;

**б)** по организации;

**в)** в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

**а)** значение показателя оценки качества «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации*» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд+Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

**б)** значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист =Тдист×Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

**в)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы*» (Поткруд), определяется по формуле:

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

где

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

**а)** значение показателя оценки качества «*Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл =Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

**б)** Значение показателя оценки качества *«Время ожидания предоставления услуги)»* **(Пожид)** определяется по формуле**:**

(Ссвоевр) = (Усвоевр)/ (Чобщ)) (2.2)

где: **(Ссвоевр)** Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)

- **(Усвоевр)** число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно**;**

**- (Чобщ))** число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

**в)** значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией *социальной сферы*» (Пкомфуд) определяется по формуле:

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

где

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

**а)** значение показателя оценки качества «*Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост =Торгдост×Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

**б)** значение показателя оценки качества «*Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост =Туслугдост×Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**в)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*» (Пдостуд) определяется по формуле:

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

где

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

**а)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг,*

*удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы*» (Пперв.контуд) определяется по формуле:

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

где

Уперв.конт – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

**б)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы*» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

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

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

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

где

Увежл.дист– число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

**а)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*» (Преком) определяется по формуле:

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

где

Уреком – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

**б)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*» (Порг.услуд) определяется по формуле:

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

где

Уорг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

**в)** значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*» (Пуд) определяется по формуле:

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

где

Ууд – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд) (6.1)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд) (6.2)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд) 6.3)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд) (6.4)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд), (6.5)

Пnинф**...**Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Проведение исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания будут проведены в соответствии с общими критериями, установленным Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Результаты НОК:**

1. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводилась НОК (бумажный носитель**,** в электронном виде).
2. Аналитический отчет с приложениями:
3. перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
4. результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
5. результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
6. значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
7. основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в целом и в разрезе каждого показателя;
8. выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций в целом по учреждениям и в разрезе каждого учреждения социального обслуживания.

# Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания

## Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

* оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;
* оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
* определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
* определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» проводилась на основании статьи 13 Федерального закона от 28.12. 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

* о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
* о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
* о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
* о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* о финансово-хозяйственной деятельности;
* о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
* о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
* об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

* постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам на официальный сайт организации должна размещаться следующая информация:

* о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
* о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
* о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
* о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* о финансово-хозяйственной деятельности;
* о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
* о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
* об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Показатель 1.2. (формула 1.2)** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Оценивалось наличие следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

1. абонентский номер телефона;
2. адрес электронной почты;
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
6. Иные способы дистанционной связи.

По этому показателю все рассматриваемые организации имеют **100 баллов**, соответственно средний балл по данному показателю – **100 баллов**.

**Показатель 1.3** **(Формула 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).

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания**

| №\* | Наименование организации | **Объем и соответствие информации на информ.**  **Стендах и размещенной в сети «Интернет»** | **Наличие дистанцион-ных способов взаимодейст-вия с получат-елями услуг** | **Доля получателей, удовлетворён-ных открытостью, полнотой и доступностью информации** | **Общий балл**  **(с учетом весовых коэффи-циентов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 100,00 | 100,00 | 95,00 | 98,00 |

\* здесь и далее номер в таблице соответствует номеру по порядку в перечне организаций в приложении 1

## Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

**Показатель 2.1. Формула (2.1)** Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг .

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
* наличие и понятность навигации внутри организации;
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
* санитарное состояние помещений организаций;
* транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
* доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

По этому показателю все организации имеют по **100 баллов**.

**Показатель 2.2. Формула (2.2)** Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

| № | Наименование организации | **Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг** | **Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 100,00 | 95 | 97 | 97,25 |

## Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

**Показатель 3.1**. **Формула (3.1)** Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

* 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.

**Показатель 3.2.** **Формула (3.2)** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие 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 для инвалидов по зрению;

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

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов**

| **№** | **Наименование организации** | **Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов** | **Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | **Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов** | **Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 0,00 | 80,00 | 100,00 | 62,00 |

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1. Формула (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. Формула (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.** **Формула (4.3)** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы**

| **№** | **Наименование организации** | **Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование** | **Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия** | **Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 98,67 | 98,33 | 97,50 | 98,30 |

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1. Формула (5.1)** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию 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. Формула (5.2)** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

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

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг**

| **№** | **Наименование организации** | **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** | **Общий балл**  **(с учетом весовых коэффициентов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 96,67 | 96,83 | 98,33 | 97,53 |

# Итоговая оценка по результатам проведения независимой оценки учреждений социального обслуживания

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области составил **94,40** баллов, что свидетельствует о достаточно высоком уровне качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Наиболее высокие показатели выявлены по критериям **«Доброжелательность, вежливость работников социальной организации»** - средний балл по этому критерию составил **99,46** и **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** - средний балл составил – **99,05**. По данным критериям почти все организации набрали высокие баллы независимой оценки качества условий оказания услуг.

В то же время можно выделить несколько проблем в деятельности организаций:

По критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** средний балл составил **– 98,10.**

Понижение значения критерия произошло за счет показателя удовлетворенности открытостью и доступностью информации, которое возникло вследствие следующих факторов:

1. Сложный поиск и недостаточно понятное структурирование информации на стендах и сайтах организаций.
2. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций.

**Рейтинг учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества**

| **Рей-тинг** | **№** | **Наименование организации** | **К1**  **Критерий 1: открытость и доступность информации об организации** | **К2**  **Критерий 2: комфортность условий предоставле-ния услуг** | **К3**  **Критерий 3: доступность услуг для инвалидов** | **К4**  **Критерий 4: доброжела-тельность, вежливость работников** | **К5**  **Критерий 5: удовлетворён-ность условиями оказания услуг** | **Общий балл** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 25 | ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 2 | 28 | ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Новокуйбышевский» | 100,00 | 100,00 | 97,00 | 100,00 | 100,00 | **99,40** |
| 3 | 22 | ГБУ СО «Приволжский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 99,00 | 98,61 | 99,00 | 100,00 | 99,86 | **99,30** |
| 4 | 8 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» | 98,00 | 100,00 | 92,00 | 100,00 | 100,00 | **98,00** |
| 5 | 17 | ГБУ СО «Владимировский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 100,00 | 98,21 | 93,00 | 98,81 | 98,81 | **97,80** |
| 6 | 29 | ГБУ СО «Сурдоцентр» | 100,00 | 96,88 | 92,00 | 100,00 | 98,75 | **97,50** |
| 7 | 5 | ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» | 100,00 | 94,05 | 92,00 | 100,00 | 100,00 | **97,20** |
| 8 | 27 | ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» | 92,00 | 100,00 | 97,00 | 98,85 | 97,88 | **97,10** |
| 9 | 20 | ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)» | 98,00 | 97,58 | 87,00 | 100,00 | 98,71 | **96,30** |
| 10 | 10 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Восточного округа» | 100,00 | 100,00 | 80,00 | 100,00 | 99,97 | **96,00** |
| 11 | 15 | ГБУ СО «Солнечнополянский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 100,00 | 100,00 | 80,00 | 99,88 | 99,82 | **95,90** |
| 12 | 24 | ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 96,00 | 86,46 | 99,00 | 99,79 | 94,17 | **95,10** |
| 13 | 12 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» | 98,00 | 96,33 | 83,00 | 98,33 | 97,22 | **94,60** |
| 14 | 13 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Самарского округа» | 99,00 | 97,67 | 78,00 | 99,10 | 98,68 | **94,50** |
| 15 | 4 | ГКУ СО «Кинель-Черкасский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный» | 98,00 | 97,40 | 76,00 | 100,00 | 100,00 | **94,30** |
| 15 | 23 | ГБУ СО «Отрадненский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 96,00 | 96,88 | 84,00 | 97,81 | 96,88 | **94,30** |
| 16 | 2 | ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек» | 100,00 | 97,54 | 74,00 | 98,00 | 100,00 | **93,90** |
| 17 | 3 | ГКУ СО «Октябрьский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100,00 | 92,88 | 74,00 | 100,00 | 100,00 | **93,40** |
| 18 | 1 | ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)» | 100,00 | 98,57 | 70,00 | 98,29 | 98,86 | **93,10** |
| 19 | 11 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Западного округа» | 98,00 | 97,83 | 69,00 | 99,73 | 99,30 | **92,80** |
| 20 | 26 | ГБУ СО «Южный пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 100,00 | 100,00 | 63,00 | 100,00 | 100,00 | **92,60** |
| 21 | 21 | ГБУ СО «Потаповский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 100,00 | 99,81 | 62,00 | 99,93 | 99,89 | **92,30** |
| 22 | 16 | ГБУ СО «Высокинский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» | 92,00 | 90,60 | 79,00 | 100,00 | 99,32 | **92,20** |
| 23 | 14 | ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Поволжского округа» | 98,00 | 97,50 | 63,00 | 99,40 | 98,62 | **91,30** |
| 24 | 19 | ГБУ СО «Красноармейский специальный пансионат (специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 97,00 | 97,79 | 61,00 | 99,12 | 99,56 | **90,90** |
| 25 | 7 | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 98,00 | 97,25 | 62,00 | 98,30 | 97,53 | **90,60** |
| 26 | 6 | ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом» | 100,00 | 97,20 | 52,00 | 100,00 | 100,00 | **89,80** |
| 27 | 18 | ГБУ СО «Клявлинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» | 94,00 | 97,44 | 58,00 | 98,97 | 98,72 | **89,40** |
| 28 | 9 | ГКУ СО «Сергиевский комплексный центр социального обслуживания населения «Янтарь» | 94,00 | 100,00 | 46,00 | 100,00 | 100,00 | **88,00** |

# ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области»

Данная организация – имеет 90,60 баллов в итоговом рейтинге.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | №п/п | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Общий балл** |
| 25 | 7 | 98,00 | 97,25 | 62,00 | 98,30 | 97,53 | **90,60** |

Рис. 26 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

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

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

* организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:
* проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
* проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
* организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

* предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
* проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
* принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«Можно было бы установить детскую площадку рядом с учреждением, организовать доступную среду для инвалидов (пандусы), больше специалистов разных, поставить куллер с питьевой водой и меньше бланков для заполнения, хотелось бы побольше часов занятий с логопедом, детский уголок, организовать буфет, побольше мягких диванчиков, улучшить материально-техническое обеспечение, больше времени уделять клиенту центра, ремонт здания и помещений, больше использовать возможности телевидения, туалет для клиентов, гибкий график функционирования центра до 19 часов, поставить кондиционеры, сделать косметический ремонт, лавочки на улице, организовать зону ожидания для детей, график скользящий, чтобы была возможность рабочим людям приходить на прием, больше информации о льготах для многодетных, приемных семьей и т. д., парковка должна быть больше».*

# Приложение 1

**Перечень организаций.**

| Все аудиозаписи «контрольной закупки» находятся - <https://disk.yandex.ru/client/disk/audio>  *При нажатой кнопке ctrl жмем на ссылку левой кнопкой мыши, двойным щелчком.* | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация социального обслуживания (юридическое лицо) | Адрес организации и/или структурного подразделения | Кол-во получателей услуг в 2021 году (для каждого структурного подразделения) | Форма социального обслуживания | Кол-во анкет | Сайт организации | Ссылка на фото и скриншоты организаций |
| 7. | ГКУ СО «Центр диагностики и консультирования Самарской области» | 1) Головное отделение-г.Самара, ул. Георгия Димитрова, 48; | 51000 человек | Полу-стационарная | 600 | [цдксо.рф](http://цдксо.рф/) | <https://disk.yandex.ru/d/aS57kVlcp_Nn7A> |
| 2) Безенчукское отделение - пгт. Безенчук, ул. Пушкина, 14б; |
| 3) Кинельское отделение - г.Кинель, ул. Спортивная, 2а |
| 4) Нефтегорское отделение – г. Нефтегорск, ул. Мира, 9 |
| 5) Новокуйбышевское отделение - г.Новокуйбышевск, ул. Чернышевского,10а |
| 6) Отрадненское отделение – г. Отрадный, ул. Комсомольская,7а |
| 7) Похвистневское отделение - г.Похвистнево, ул. Свирская, д. 4 |
| 8) Сергиевское отделение - пгт. Суходол, ул. Магистральная, 1 |
| 9) Ставропольское отделение – г. Тольятти, б. Кулибина, 2 |
| 10) Хворостянское отделение -с.Хворостянка, ул.Парковая 2 |
| 11) Тольяттинское отделение – г. Тольятти, ул. Чайкина, 37 |
| 12) Чапаевское отделение - г.Чапаевск, ул. Красноармейская, 15 |

# Приложение 2

**Анкета**

**для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания   
поставщиками социальных услуг**

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы»)

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**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)?

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**8. 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, приемной комиссии и прочие работники)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**9. 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 и прочие работники)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**10. 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.)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов идр.)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**16. Ваш пол**

Мужской

Женский

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

**18. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

* Пожилые граждане
* Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
* Семья, имеющая ребенка-инвалида
* Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
* Инвалиды
* Молодые инвалиды
* Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**19. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

* полустационарная форма социального обслуживания
* стационарная форма социального обслуживания
* социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

# Приложение 3

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания**, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты |  |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 1. 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 | **Х** |  |
| 1. 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") |  |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 1. 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) |  |  |
| 1. 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 |  |  |
| 1. 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 |  |  |
| 1. 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 |  |  |
| 1. 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 |  |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **Х** |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. 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.

**Х** 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 **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. абонентский номер телефона |  |  |
| 1. адрес электронной почты |  |  |
| 1. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (*жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных*) |  |  |
| 1. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» |  |  |
| 1. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (*наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*) |  |  |
| 1. иные дистанционные способы взаимодействия (*УКАЖИТЕ, какие*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

**Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |  |  |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации |  |  |
| 1. наличие и доступность питьевой воды |  |  |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |  |
| 1. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации |  |  |
| 1. транспортная доступность (*возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки*) |  |  |
| 1. 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*) |  |  |

**Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов**

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

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

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