

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»


_____ К. Н. Китыков
МИ



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

Содержание

Введение	3
1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	5
1.1 Объект и предмет исследования.....	5
1.2 Цель и задачи исследования	5
1.3 Интерпретация основных понятий.....	5
2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	8
2.1 Методика сбора и анализа данных	8
2.2 Объем выборки.....	12
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя.....	13
4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя	17
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории города Севастополя	27
6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя.....	29
7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания	30
Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания города Севастополя, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг	31
Приложение 2. Анкета для получателей услуг.....	32
Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания	33
Приложение 4. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания города Севастополя.....	55

Введение

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя, проведенного в рамках государственного контракта № 13/08-10ЭА/2021 от «29» марта 2021 г., который был заключен между Департаментом труда и социальной защиты населения города Севастополя и обществом с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя проводился в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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

- приказом Минтруда России 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)»;

- постановлением Правительства РФ 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России 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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя проводился с 29 марта по 31 августа 2021 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания согласовывались с представителями Заказчика.

1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1.1 Объект и предмет исследования

Объект НОК – 5 организаций в сфере социального обслуживания населения города Севастополя (Приложение 1).

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

1.2 Цель и задачи исследования

Целями НОК является проведение в городе Севастополе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, направленной на повышение качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения (во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Задачи:

1) проведение опроса и интервьюирование получателей социальных услуг;

2) анализ полученных результатов, включающий:

- оценку каждого учреждения по результатам проведенного исследования;

- составление рейтингов учреждений по каждому показателю, включенному в методику независимой оценки качества;

- итоговый вывод о работе каждого учреждения;

- итоговый вывод о деятельности организаций социального обслуживания города Севастополя в целом.

1.3 Интерпретация основных понятий

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель (получатель услуг) – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей (получателей услуг) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а также способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания¹ относятся:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат), в том числе детский, малой вместимости, для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, милосердия;
- специальный дом-интернат, в том числе для престарелых;
- психоневрологический интернат, в том числе детский;
- специальный дом для одиноких престарелых;
- социально-оздоровительный центр;
- геронтологический центр;
- геронтопсихиатрический центр;
- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр, в том числе для несовершеннолетних;
- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационный центр, в том числе для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- кризисный центр помощи женщинам;
- центр психолого-педагогической помощи населению;
- центр социального обслуживания населения;
- центр социальной адаптации (помощи), в том числе для лиц без определенного места жительства и занятий;
- дом ночного пребывания;
- социальный приют;
- социальная гостиница;
- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- центр социального обслуживания, в том числе комплексный и для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- специализированная служба социально-медицинского обслуживания, в том числе граждан пожилого возраста и инвалидов;

¹ В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2014 г. № 258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания»

- центр социальной помощи;
- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

Независимая оценка качества – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества условий оказания публичных услуг.

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

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

2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

2.1 Методика сбора и анализа данных

Источники информации:

а) официальные сайты организаций в сфере социального обслуживания населения города Севастополя 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" 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.). (постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638).

Таблица 1. Методы сбора информации

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Контент-анализ	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты;	Контент-анализ	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
	<ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкета представлена в приложении 2
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги"			
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).	Включенное наблюдение	
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Опрос получателей услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Включенное наблюдение	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	Включенное наблюдение	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг	
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
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).	Опрос получателей услуг	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей программы Microsoft Excel.

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word.

Расчет показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ 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» (Приложение 3).

2.2 Объем выборки

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения города Севастополя, составила 435 респондентов.

Таблица 2. Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения города Севастополя, получающих услуги 2021 году

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	61	126	48,41
2	ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	104	239	43,51
3	ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	28	44	63,64
4	ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	224	523	42,83
5	Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	18	45	40,00
	Всего:	435	977	

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя

Необходимость проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» наибольший результат *99,81 балла* набрало ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Второе место заняло ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации», набравшее *99,21 балла*. Третье место – у ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (*98,33 балла*).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,81	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	99,21	2
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	98,33	3
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,97	4
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	77,27	5

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков». Второе место заняло ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов», набравшее *99,62 балла*. Третье место – у ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (*99,38 балла*).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях

независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,62	2
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,38	3
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	98,33	4
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,79	5

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями». Второе место заняло ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов», набравшее *99,50 балла*. Третье место – у ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (*94 баллов*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,50	2
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	94,00	3
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	70,00	4
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	70,00	

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрал Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям. Второе место заняло ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», набравшее *99,55 балла*. Третье место – у ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (*99,34 балла*).

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	99,34	3
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,23	4
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	97,14	5

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Второе место заняло ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», набравшее *99,55 балла*. Третье место – у ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (*99,51 балла*).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	99,51	3
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	97,22	4
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	93,57	5

4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.1.

Таблица 4.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	97,37	2
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	94,74	3
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	94,43	4
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	64,24	5

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	60,00	2

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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.3.

Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,52	2
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,88	3

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.

Таблица 4.5 Время ожидания предоставления услуги

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,11	2
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,04	3

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.6.

Таблица 4.6 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,11	2
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	94,44	3
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	89,29	4

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.7.

Таблица 4.7 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	80,00	2
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	80,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	80,00	

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.8.

Таблица 4.8 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	40,00	2
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	40,00	

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.9.

Таблица 4.9 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,33	2

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.10.

Таблица 4.10 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,43	3

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.11.

Таблица 4.11 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	98,36	3
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,08	4
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,43	5

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.

Таблица 4.12 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.

Таблица 4.13 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	98,36	3
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	94,44	4
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	85,71	5

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.

Таблица 4.14 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	94,44	3
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	89,29	4

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.15.

Таблица 4.15 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	100,00	1
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,55	2

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории города Севастополя

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории города Севастополя, путем агрегирования сведены в единое целое.

Расчитано значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории города Севастополя.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В таблице 5.1 представлены результаты сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории города Севастополя.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрало ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,63 балла).

Второе место заняло ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,29 балла).

На третьем – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (96,14 балла).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания города Севастополя

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,63	1
4. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,29	2
3. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,14	3
1. ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	93,44	4
5. Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	88,57	5

Гистограмма 1. по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания города Севастополя



6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания города Севастополя

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами учреждений социального обслуживания населения города Севастополя.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;
- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов.

7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания

Рейтинг организаций социального обслуживания населения города Севастополя, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда РФ 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"), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- всем учреждениям представить информацию о деятельности организации социального обслуживания в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг.

Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания города Севастополя, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1.	ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»	299012, г. Севастополь, ул. Окопная, д. 9	Подрешетникова Елена Петровна	8(8692) 48-76-54	gku_spdp@sev.gov.ru	https://priut92.nethouse.ru
2.	ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	299014, г. Севастополь, Фиолентовское шоссе, д. 3	Ганчева Яна Юрьевна	8(8692) 24-42-46	sdidpi@sev.gov.ru	http://sdidpi.ru/
3.	ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	299040, Севастополь, ул. Генерала Коломийца, д. 3	Коробцова Юлия Сергеевна	8(8692) 67-00-70	gku_scs pa@sev.gov.ru	https://adaptiv-sevastopol.nethouse.ru/
4.	ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	299007, г. Севастополь, ул. Николая Музыки, д. 20	Емельянов Юрий Эдуардович	8(8692) 44-94-67	srcdpov@sev.gov.ru	https://crdi-sevastopol.nethouse.ru/
5.	Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям	299014, г. Севастополь, ул. Маршала Блюхера, д. 4"а", каб. 1	Бутенина Лариса Владиловна	8(8692) 42-92-79	sev.children@mail.ru	http://www.sevchildren.ru/

Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (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, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№	Показатели
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 (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием

* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056)

	информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений 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 санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).
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) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - 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 критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»

№	Показатели
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) 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 и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
------	---

V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки и качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1 - 100 баллов		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
			количество материалов, размещенных на	1 - 100 баллов		

			сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

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).	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	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	
Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" (K ¹)		1,0				100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле

						6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг <1>					
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).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг				100 баллов		

			муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. <2>	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <3>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
		2.2.2. Своевременность		число получателей услуг,	0 - 100	

			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.) <3>	которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	баллов	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" (K ²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета
				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов	по 20 баллов за	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	(от одного до четырех)	каждое условие	формула (3.1)
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	<p>социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пояснения в формуле

						6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
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).	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
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).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			социальной сферы			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" (K ⁴)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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) по отношению к числу опрошенных получателей	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

				услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <4>	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6

РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество 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: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "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" ($\Pi_{\text{откр.уд}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

2. 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: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

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 ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и 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 прочее)" ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры

(статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y^{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

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

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

$y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

3. 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: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений" ($P_{\text{орг дост}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества "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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" ($P_{\text{услуг дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($P_{\text{дост уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост уд}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$Y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. 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" ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{перв.конт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - 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" ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{оказ.услуг}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - 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" ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

5. 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)" ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$У_{\text{реком}}$ - 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;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($П_{\text{орг. усл. уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{У_{\text{орг. усл. уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$У_{\text{орг. усл. уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об

основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

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

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{откр}^{n-уд})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{ожид}^n + 0,3 \times \Pi_{комф}^{n-уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{орг.дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{услуг.дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{дост}^{n-уд})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{перв.конт}^{n-перв} + 0,4 \times \Pi_{оказ.услуг}^{n-оказ} + 0,2 \times \Pi_{вежл.дист}^{n-вежл})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{орг.усл}^{n-орг} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

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

где:

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

S_n^{ou} - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

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

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

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

где:

S^u - показатель оценки качества в и-ом субъекте Российской Федерации;

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

Q_u - количество отраслей социальной сферы, в которых в и-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ
ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ КАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков»

Регион: город Севастополь

Адрес: 299012, г. Севастополь, ул. Окопная, д. 9

Ф.И.О. руководителя: Подрешетникова Елена Петровна

Контактный телефон: 8(8692) 48-76-54

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,33 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	70 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,34 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,51 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		93,44 балла(-ов)
РЕЙТИНГ		4

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о финансово-хозяйственной деятельности, на текущий год (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздел "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Регион: город Севастополь

Адрес: 299014, г. Севастополь, Фиолентовское шоссе, д. 3

Ф.И.О. руководителя: Ганчева Яна Юрьевна

Контактный телефон: 8(8692) 24-42-46

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,81 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,62 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,5 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,23 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		99,63 балла(-ов)
РЕЙТИНГ		1

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ ОТСУТСТВУЮТ

ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»
Регион: город Севастополь
Адрес: 299040, Севастополь, ул. Генерала Коломийца, д. 3
Ф.И.О. руководителя: Коробцова Юлия Сергеевна
Контактный телефон: 8(8692) 67-00-70
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,79 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,14 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,57 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		96,14 балла(-ов)
РЕЙТИНГ		3

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- сменные кресла-коляски

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Регион: город Севастополь

Адрес: 299007, г. Севастополь, ул. Николая Музыки, д. 20

Ф.И.О. руководителя: Емельянов Юрий Эдуардович

Контактный телефон: 8(8692) 44-94-67

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,97 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,38 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,55 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,55 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		99,29 балла(-ов)
РЕЙТИНГ		2

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
- о финансово-хозяйственной деятельности, на текущий год (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: Севастопольский городской благотворительный фонд помощи детям

Регион: город Севастополь

Адрес: 299014, г. Севастополь, ул. Маршала Блюхера, д. 4"а", каб. 1

Ф.И.О. руководителя: Бутенина Лариса Владиловна

Контактный телефон: 8(8692) 42-92-79

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	77,27 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,33 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	70 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,22 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		88,57 балла(-ов)
РЕЙТИНГ		5

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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
- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
- 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
- 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
- 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
- о финансово-хозяйственной деятельности, на текущий год (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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
- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
- 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
- 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
- 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
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению