СОГЛАСОВАННО
Министерство социального развития Пермского края
_____ Фокин П.С.
*подпись* *И.О. Фамилия*
«_____» _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ Соловейкина И.Б.
*подпись* *И.О. Фамилия*
«_____» _____ 2021 г.

**ПРОГРАММА**
**оказания услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Пермского края**

*(ГК от 06 августа 2021 г. № №0156200004921000030001 )*

## 1 Методологический раздел

### 1.1 Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обусловливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения

результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Пермского края, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

### 1.2 Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являются:

- получение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Пермского края (далее также – организации социального обслуживания), указанными в техническом задании к государственному контракту (9 организаций социального обслуживания);

- определение проблемных направлений в социальном обслуживании и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Пермского края;

- определение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, предоставляемыми организациями социального обслуживания населения Пермского края.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг указанными организациями.

**1.3 Объект и предмет исследования**

Объектом исследования являются:

- организации социального обслуживания населения Пермского края (9 организаций социального обслуживания);

- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в организациях социального обслуживания населения (либо их законные представители).

Предметом исследования выступают значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

## 2 Процедурный раздел

### 2.1 Календарный график оказания услуг

Календарный график и содержание услуг по сбору и обобщению информации регламентировано Техническим заданием к государственному контракту и включает в себя (см. табл. 1):

Таблица – 1 **Календарный график оказания услуг**

| № п/п | Содержание услуг | Срок исполнения |
|---|---|---|
| 1. | Разработка и предоставление на утверждение Государственному заказчику программы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания | С 06.08 до 03.09.2021 |
| 2. | Рассмотрение и утверждение программы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Государственным заказчиком | В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения |
| 3. | Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями в соответствии с согласованной Государственным заказчиком программой сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, в том числе: | С дня следующего за днем утверждения программы исследования до 10.10.2021 |
| 4. | Обработка и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями; подготовка и предоставление Государственному заказчику отчета о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания | Не позднее 30.10.2021 года |

### 2.2 Описание методов и техники сбора первичной информации

1) Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1.1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;

1.2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее – официальный сайт);

1.3) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

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

1.4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

2) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который будет осуществляться в формах:

- анкетирование (заполнение бумажных бланков анкет);

- телефонный опрос;

- интернет-опрос (по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

3) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания).

При оценке информационной открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в части соответствия состава информации, размещенной на официальных сайтах, стендах данных организаций, составу информации, открытость и доступность которой организации социального обслуживания должны обеспечить, будут использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 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)".

Отсутствие на официальных сайтах, стендах организаций социального обслуживания информации, указанной в статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", фиксируется путем создания скриншотов проверяемых страниц сайтов, фотографирования стендов.

4) Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами». Будет осуществлено оценивание взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте без раскрытия личности и фактической цели «получателя» услуг по базовым легендам, соответствующим характеру социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания. При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением будут использованы следующие НПА:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

Общее количество обращений в каждую организацию должно составлять не менее двух. В случае невозможности проведения эксперимента с использованием телефонной связи по причине занятости телефонной линии, необходимо совершить два дополнительных повторных звонка в течение рабочего дня организации.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры (эксперты) будут следовать определенным правилам ведения и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения протоколов выездной работы экспертов требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

### 2.3 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Государственным заказчиком и составляет 9 учреждений социального обслуживания населения Пермского края.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2020 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В опросе принимают участие совершеннолетние дееспособные граждане и несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания населения приведено в табл. 2.

Таблица – 2 **Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе организаций социального обслуживания, в абс. значении, ед.**

| № | Название организации | Численность получателей услуг в 2020 году, чел | Выборочная совокупность (план) |
|---|---|---|---|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Верхне-Курьинский геронтологический центр» (ГБУ ПК «ВКГЦ») | 254 | 102 |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Губахинский психоневрологический интернат» | 853 | 341 |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Дубровский психоневрологический интернат» | 638 | 255 |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 321 | 128 |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Кучинский психоневрологический интернат» | 1120 | 448 |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Озерский психоневрологический интернат» ГБУ ПК «Озерский ПНИ» | 611 | 244 |
| 7 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Пермский геронтопсихиатрический центр» | 611 | 244 |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 654 | 262 |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (ГБУ ПК Чайковский ДИПИ) | 1049 | 420 |
| | Всего: | 6111 | 2444 |

**2.4 Методики расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания)**

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой социальной сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица – 3 **Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

| | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
|---|---|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| | | 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации |
| | | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации |
| | | 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| | | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| | | 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| | | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организаций | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| 5. | 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) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |

| | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
|---|---|---|---|
| | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |
| | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг |

Таблица – 4 **Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**<u>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации</u>**

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;<br>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**$П_{инф}$**) | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.1) |
| | | | | - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{стенд}$**) | 1-100 баллов | |
| | | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов | |
| | | | | - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{сайт}$**) | 1-100 баллов | |

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

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

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

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

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

**$И_{норм\text{-}сайт}$** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети

«Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации**
нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.
** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**$И_{норм}$** ) уменьшается на соответствующее количество единиц.

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:<br>- абонентского номера телефона;<br>- адреса электронной почты;<br>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);<br>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;<br>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **($П_{дист}$)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:<br>1) абонентского номера телефона;<br>2) адрес электронной почты;<br>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);<br>-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;<br>-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);<br>6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.2) |
| | | | | - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **($С_{дист}$)** | по **30 баллов** за каждый способ **($Т_{дист}$)** | |
| | | | | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** | |

$$\mathbf{П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист},} \qquad (1.2)$$

где

**$Т_{дист}$** – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

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

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

$$\mathbf{П^{откр}_{уд} = \left( \frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100,} \qquad (1.3)$$

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

$$\mathbf{П^{откр}_{уд} = \frac{1}{\phantom{0}} \times \left( \frac{У_{стенд}}{\phantom{0}} + \frac{У_{сайт}}{\phantom{0}} \right) \times 100,} \qquad (1.3)$$

| | | | |
|---|---|---|---|
| $\frac{2}{}$ $\frac{Ч_{общ\text{-}стенд}}{}$ $\frac{Ч_{общ\text{-}сайт}}{}$<br><br>где:<br>**$У_{стенд}$** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;<br>**$У_{сайт}$** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;<br>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;<br>$Ч_{общ\text{-}стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;<br>$Ч_{общ\text{-}сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($К^1$)** | 1,0 | $К^1 = (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П^{откр}_{уд})$<br><br>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |

**<u>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг</u>**

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **($П_{комф.усл}$)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:<br>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;<br>2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;<br>3) наличие и доступность питьевой воды;<br>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;<br>6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);<br>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);<br>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (2.1) |
| | | | | - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф.}$)** | по 20 баллов за каждое условие **($Т_{комф}$)** | |
| | | | | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | органа исполнительной власти | | | |

$$\mathbf{П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф},} \qquad (2.1)$$

где:

**$Т_{комф}$**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

**$С_{комф}$** – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**$П_{комф.усл}$**) принимает значение 100 баллов

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **($П_{ожид}$)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги **($С_{ожид}$)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов<br><br>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 ½ срока | 100 баллов | |
| | | | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **($С_{своевр}$)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **($У^{своевр}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)** | 0-100 баллов | |

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

$$\mathbf{П^{со}_{ожид} = С_{своевр} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100} \qquad (2.2со)$$

где

**$У^{своевр}$** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П^{комф}_{уд}$)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **($У^{комф}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **($Ч_{общ}$)** | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.3) |
| $$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$ где<br>$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;<br>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)** | | 1,0 | $$К^2=(0,3\times П_{комф.усл} + 0,4\times П_{ожид} + 0,3\times П^{комф}_{уд})$$ | | | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

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

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \qquad (3.1)$$

где:

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

**$С^{орг}_{дост}$** – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$ где: **$Т^{услуг}_{дост}$** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); **$С^{услуг}_{дост}$** – 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 **($П^{услуг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов | | | | | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**($П^{дост}_{уд}$)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **($У^{дост}$)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{инв}$)** | 0-100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (3.3) |
| $$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \quad (3.3)$$ где **$У^{дост}$** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; **$Ч_{инв}$** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)** | | 1,0 | $$К^3=(0,3\times П^{орг}_{дост} + 0,4\times П^{услуг}_{дост} + 0,3\times П^{дост}_{уд})$$ | | | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций**

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | социальной сферы | | | |
| $$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (4.2)$$ где<br>$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;<br>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{вежл.дист}_{уд}$)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **($У^{вежл.дист}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)** | 0-100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (4.3) |
| $$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (4.3)$$ где<br>$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;<br>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)** | | 1,0 | $К^4=(0,4\times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{вежл.дист}_{уд})$ | | | 100 баллов |

## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{реком}$)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) **($У_{реком}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)** | 0-100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (5.1) |

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

где

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

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

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

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

| № | Показатели оценки качества | Значимость показателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{уд}$)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **($У_{уд}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)** | 0-100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (5.3) |

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

где

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

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)** | 1,0 | $^5=(0,3\times П_{реком} + 0,2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5\times П_{уд})$ | 100 баллов |

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

$$S_n = \sum K^m_n/5, \qquad (6)$$

где:

$S_n$ – показатель оценки качества n-ой организации;

$K^m_n$ – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 **Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

| Перечень информации | На информационных стендах в помещении организации | На официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|---|---|
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | + | + |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | + | + |
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | + | + |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | + | + |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | **X** | + |
| 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | + | + |
| 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | + | + |
| 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | + | + |
| 11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по | + | + |

| Перечень информации | На информационных стендах в помещении организации | На официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|---|---|
| видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | | |
| 12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)* | + * | + * |
| 16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **X** | + |
| 17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | + | + |
| 18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)* | + * | + * |
| 19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | + | + |
| **Всего** | **17 (15**)** | **19(17**)** |

**Условные обозначения:**

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

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

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

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $\mathbf{И_{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг заносятся в сводную таблицу результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (далее – сводная таблица). Сводная таблица представляет собой сравнение результатов нескольких организаций одного типа по утвержденным показателям независимой оценки качества условий оказываемых услуг (см. табл. 6).

На основании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг формируется рейтинг организаций социального обслуживания (в разрезе критериев, и по совокупности критериев в целом (организация с наибольшим суммарным баллом по отношению к максимально возможному суммарному баллу занимает первое место в рейтинге организаций) (см. табл. 7).

Таблица – 6 Образец «**Сводная таблица результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н»**

| № | Показатели | Значимость показателя (значение показателя в баллах) | Параметры, подлежащие оценке | Количество баллов по показателям для однотипных организаций | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | *Наименование организации* | *Наименование организации* | *Наименование организации* |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальных сайтах организации в сети "Интернет" | 0,3 (30 баллов) | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | | |
| | | | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона;<br>- электронной почты;<br>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | 0,3 (30 баллов) | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона;<br>- электронной почты;<br>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);<br>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;<br>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;<br>- иного электронного сервиса | | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | (40 баллов) | доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | | | |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" | | | |
| | Итого по критерию 1 | 1 (100 баллов) | | | | |
| 2 | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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 (30 баллов) | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений организации;<br>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);<br>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);<br>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 0,4 (40 баллов) | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 (30 баллов) | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | | | |
| | Итого по критерию 2 | 1 (100 баллов) | | | | |
| 3 | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 0,3 (30 баллов) | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) | 0,4 (40 баллов) | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);<br>- 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). | 0,3 (30 баллов) | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | | | |
| | Итого по критерию 3 | 1 (100 баллов) | | | | |
| 4 | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 (40 баллов) | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/ - регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 (40 баллов) | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации | 0,2 (20 баллов) | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 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.)) | | | |
| | Итого по критерию 4 | 1 (100 баллов) | | | | |
| 5 | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 (30 баллов) | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 (20 баллов) | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации;<br>- графиком работы организации | | | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 (50 баллов) | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | | | |
| | Итого по критерию 5 | 1 (100 баллов) | | | | |
| | **Суммарный балл организации** | | | | | |
| | **Место в рейтинге** | | | | | |

Таблица – 7 **Образец «Рейтинги организаций социального обслуживания Пермского края по уровню качества условий оказания услуг по итогам проведения в отношении них независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году»**

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарный балл организации | Место в рейтинге |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## 2.5 Отчетные материалы

Отчет должен содержать:

1) перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

2) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

3) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

4) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н "Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

5) основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

6) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Отчет будет сформирован в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

**2.6 Нормативная правовая база**

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

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

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

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

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

## 3 Инструментарий

### 3.1 Анкета по анализу удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края

**Уважаемый респондент!**

**Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания Пермского края, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги.**

**Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимная.**

**Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации социального обслуживания.**

**1. Укажите организацию социального обслуживания, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги. (Выберите 1 ответ)**

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Верхне-Курьинский геронтологический центр» (ГБУ ПК «ВКГЦ»)

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Губахинский психоневрологический интернат»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Дубровский психоневрологический интернат»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Кучинский психоневрологический интернат»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Озерский психоневрологический интернат» ГБУ ПК «Озерский ПНИ»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Пермский геронтопсихиатрический центр»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (ГБУ ПК Чайковский ДИПИ)

**2. Укажите, к какой группе получателей услуг Вы относитесь? (Выберите 1**

**ответ)**

___ Несовершеннолетний гражданин старше 12 лет (при наличии согласия родителей (законных представителей) на участие в опросе)

___ Гражданин 18 лет и старше

___ Законный представитель получателя социальных услуг

**3. Укажите, в какой форме Вы (Ваш ребенок, опекаемый) получаете социальные услуги: (Выберите 1 ответ)**

___ Стационарное обслуживание

___ Полустационарное обслуживание

**4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

___ Лично не посещал (-а) организацию

**5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на официальном сайте организации? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

___ Не посещал (-а) официальный сайт организации

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

**7. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации; соответствие графику прихода социального работника на дом и др.)? (Выберите 1 ответ)**

___ Своевременно

___ Не своевременно

**8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет (переход к вопросу 10)

**9. Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах (работники справочной и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

**11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, тренеры, инструкторы и прочие работники)? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном обращении в организацию (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и др.)? (Выберите 1 ответ)**

___ Да

___ Нет
___ Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Выберите 1 ответ)**

___ Да
___ Нет

**14. Удовлетворены Вы или нет организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и др.), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и др.)? (Выберите 1 ответ)**

___ Да
___ Нет

**15. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Выберите 1 ответ)**

___ Да
___ Нет

**16. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в этой организации социального обслуживания. (Впишите)**

_____

*Благодарим Вас за честные ответы и потраченное время!*
*Мы обязательно учтем Ваше мнение!*

**3.2 Ссылки для онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1) Прямая ссылка (ссылка для прямого распространения анкеты на других ресурсах, в социальных сетях):

https://anketolog.ru/s/548031/lA5eIq6x

2) HTML-код (ссылка для размещения на сайте организации, в блоге; по умолчанию ссылкой на анкету будет фраза «Заполните нашу анкету»):

<a target="_blank" href="https://anketolog.ru/s/548031/lA5eIq6x">Заполните нашу анкету</a>

3) QR-код (матричный носитель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):

4) Виджет для сайта:

<script type="text/javascript" src="https://anketolog.ru/api/v2/js/widget.js"></script>

<script type="text/javascript">(function(){anketolog.widget({'id':103902,'token':'9kwvvska'})})()</script>

5) Вставка анкеты на сайт (Вы можете встроить анкету на свой сайт. Участники опроса смогут заполнять ее прямо на Вашем сайте. Для этого просто скопируйте указанный HTML-код и вставьте его в нужное место на любой странице Вашего сайта.)

```
<div id="anketolog-frame-548031"></div>
<script type="text/javascript">
(function(d)
{
	var u = 'https://anketolog.ru/api/v2/frame/js/548031?token=u2k9G6y7';
	var s = d.createElement('script'); s.type = 'text/javascript'; s.async = true; s.src = u;
	d.body.appendChild(s);
})(document);
</script>
```

## 3.3 Протоколы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (для выездной работы)

**Протокол № 1**
**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

| | |
|---|---|
| Наименование организации | |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация | |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) | |
| ФИО, подпись представителя организации | |

Таблица 1

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах | |
|---|---|---|---|
| 1) | О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | есть | нет |
| 2) | Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | есть | нет |
| 3) | О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | есть | нет |
| 4) | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | есть | нет |
| 5) | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | есть | нет |
| 6) | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | есть | нет |
| 7) | О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | есть | нет |
| 8) | О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | есть | нет |
| 9) | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | есть | нет |
| 10) | О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам | есть | нет |

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах | |
|---|---|---|---|
| | социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | | |
| 11) | 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 | есть | нет |
| 12) | 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 | есть | нет |
| 13) | 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 | есть | нет |
| 14) | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) | есть | нет |
| 15) | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | есть | нет |
| 16) | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) | есть | нет |
| 17) | Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | есть | нет |

**Протокол № 2**
**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

| | |
|---|---|
| Наименование организации | |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация | |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) | |
| ФИО, подпись представителя организации | |

Таблица 1

**Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг**

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|---|---|---|---|
| 1) | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | есть | нет |
| 2) | наличие и понятность навигации внутри организации | есть | нет |
| 3) | наличие и доступность питьевой воды | есть | нет |
| 4) | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |
| 5) | санитарное состояние помещений организации | есть | нет |
| 6) | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | есть | нет |
| 7) | доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.) | есть | нет |

**Протокол № 3**
**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

| | |
|---|---|
| Наименование организации | |
| Дата посещения и адрес, по которому расположена организация | |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) | |
| ФИО, подпись представителя организации | |

Таблица 1

**Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|---|---|---|---|
| 1) | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | есть | нет |
| 2) | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | есть | нет |
| 3) | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | есть | нет |
| 4) | наличие сменных кресел-колясок | есть | нет |
| 5) | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |

Таблица 2

**Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|---|---|---|---|
| 1) | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | есть | нет |
| 2) | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | есть | нет |
| 3) | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | есть | нет |
| 4) | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | есть | нет |
| 5) | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | есть | нет |
| 6) | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | есть | нет |

## 3.4 Протоколы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания

### Протокол 4

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

| | |
|---|---|
| Наименование организации | |
| Дата и время проведения наблюдения | |
| ФИО Эксперта | |

Таблица 1

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на **официальном сайте** | |
|---|---|---|---|
| 1) | О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | есть | нет |
| 2) | Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | есть | нет |
| 3) | О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | есть | нет |
| 4) | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | есть | нет |
| 5) | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | есть | нет |
| 6) | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | есть | нет |
| 7) | О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | есть | нет |
| 8) | О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | есть | нет |
| 9) | О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | есть | нет |
| 10) | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально- | есть | нет |

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на **официальном сайте** | |
|---|---|---|---|
| | психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | | |
| 11) | О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | есть | нет |
| 12) | О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | есть | нет |
| 13) | 1О 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 | есть | нет |
| 14) | Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | есть | нет |
| 15) | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) | есть | нет |
| 16) | О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | есть | нет |
| 17) | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | есть | нет |
| 18) | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) | есть | нет |
| 19) | Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | есть | нет |

**Протокол № 5**
**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Таблица 1

**Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

| № п/п | Организация социального обслуживания | Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Телефон | | Электронная почта | | Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам | | Раздел "Часто задаваемые вопросы" | | Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | |
| | | Наличие (да/нет) | Функционирование (исправная работа) (да/нет) | Наличие (да/нет) | Функционирование (исправная работа) (да/нет) | Наличие (да/нет) | Функционирование (исправная работа) (да/нет) | Наличие (да/нет) | Функционирование (исправная работа) (да/нет) | Наличие (да/нет) | Функционирование (исправная работа) (да/нет) |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

## 3.5. Протокол регистрации итогов эксперимента "Взаимодействие организации с гражданами"

### Протокол № 6

Таблица 1

Оценка доступности консультационных услуг с использованием телефонной связи

| № п/п | Организация социального обслуживания (далее – ОСО) | Номер телефона (ов), по которым осуществлялся дозвон (по данным сайтов) | Дата и время телефонных звонков | Общее количество звонков * | Число телефонных звонков, которые завершились соединением с ОСО | Этикет ведения телефонных переговоров | | | Актуальность телефонов | | | Качество консультации | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Специалист назвал при начале разговора ФИО, должность в ОСО | Специалист назвал только ОСО | Специалист не представился и не назвал ОСО | сразу ли попадаешь на лицо, способное предоставить консультацию | происходит однократный перевод вызовов (приглашение к телефону специалиста) | происходят многократные переводы вызовов (приглашение к телефону специалистов) | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

Таблица 2

Оценка доступности консультационных услуг с использованием адресов электронной почты

| № п/п | Организация социального обслуживания | Адрес электронной почты, на которую осуществлялась отправка писем (по данным сайтов) | Дата отправки писем* | Дата получения ответов на запрос | Оценка результатов эксперимента | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | отлично | хорошо | удовлетворительно | неудовлетворительно |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

*Отправка писем на электронные адреса организаций социального обслуживания осуществлялась с электронного адреса _____.

### 3.6 Инструкция для интервьюеров

## Инструкция интервьюеру

Уважаемый интервьюер! Прежде чем приступить к сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края, тщательно ознакомьтесь с настоящей Инструкцией и всеми документами, необходимыми для работы. Просим Вас строго следовать Инструкции.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

При проведении сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края Вам необходимо иметь при себе следующий пакет документов:

- паспорт либо документ, его заменяющий;
- удостоверение интервьюера;
- протоколы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания №1, 2, 3;
- настоящую инструкцию.

***Общие рекомендации по проведению сбора информации:***

В начале визита в организацию социального обслуживания Вы обязательно должны представиться руководителю (уполномоченному представителю) организации социального обслуживания, при необходимости предъявить паспорт и удостоверение интервьюера. Затем Вы уточняете, кто из сотрудников организации социального обслуживания может сопровождать Вас на прилегающей к организации территории и при обследовании ее помещений. В случае не предоставления Вам сопровождающего лица из числа сотрудников обследуемой организации, Вам необходимо получить разрешение от руководителя организации на проведение сбора информации (разрешающая виза руководителя организации на бланке сбора информации либо на бланке удостоверения интервьюера). Перед началом самостоятельного передвижения по территории и помещениям организации Вам необходимо убедиться, что все сотрудники организации социального обслуживания и ее подразделений (в том числе служба охраны) уведомлены о Вашем визите и возможности свободного перемещения по территории (уточнить данную информацию у руководителя организации социального обслуживания).

В учреждениях необходимо будет провести фотосъемку и фиксацию информации по специальным бланкам оценки (протоколы № 1-3) (один комплект протоколов на одно учреждение). Протоколы заполняются только по фактическому наличию в организации объекта, указанного в конкретном пункте протокола.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным НПА должны быть использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 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)".

Необходимо собрать фотоматериалы (в хорошем качестве, с читаемыми наименованиями документов/различимой информацией) по следующим пунктам:

1. Вход в здание, в котором располагается организация (включая общий вид – наличие ступеней, пандуса, поручней).

2. Вывеска (в том числе на входе с информацией о режиме работы организации).

3. Прилегающая территория (включая наличие/отсутствие парковки, наличие/отсутствие выделенных парковочных мест для людей с ограниченными возможностями здоровья).

4. Информационный(-е) стенд(-ы), расположенный(-е) в помещении организации (несколько фотографий, информация, размещенная на стендах, должна быть читаема на фото).

5. Наличие/отсутствие навигации по учреждению.

6. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).

7. Доступность питьевой воды.

8. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).

9. Санитарное состояние помещений организаций.

10. Оборудование помещений организации с учетом доступности для инвалидов (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).

При оценке информации о качестве условий оказания услуг, размещенной на официальный сайтах организаций социального обслуживания, фиксацию информации необходимо осуществлять по специальным бланкам оценки (протоколы 4, 5). Протоколы заполняются только по фактическому наличию в организации объекта, указанного в конкретном пункте протокола.

При проведении эксперимента "Взаимодействие организации с гражданами" фиксация информации осуществляется по бланку оценки (протокол 6).

***Информирование получателей услуг и сотрудников организации о проведении опроса:***

Опрос получателей социальных услуг обследуемой организации социального обслуживания проводится в следующих формах:

- анкетирование (заполнение бумажных бланков анкет респондентами самостоятельно);

- телефонный опрос (заполнение анкеты интервьюерами со слов респондентов);

- интернет-опрос (по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Ссылку для заполнения анкеты получатели услуг (их законные представители) могут получить у сотрудников организации или на официальном сайте организации;

Внимание! В опросе могут принимать участие только получатели услуг (либо их законные представители) обследуемой организации социального обслуживания:

- совершеннолетние дееспособные граждане;

- несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

Контроль полученных данных

По итогам проведенного сбора данных будет произведен контроль заполненных протоколов № 1-3. При выявлении случая нарушений, несоответствия заполненной информации, соответствующий протокол не подлежит приему и должен быть перезаполнен.

Руководитель исследовательского проекта В.В. Гартман