АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»

в рамках исполнения государственного контракта

№ **77** от **15.09.2020**

ЗАКАЗЧИК: **Министерство социальной политики Красноярского края**

ИСПОЛНИТЕЛЬ: **ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»**

г. Уфа

АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»

в рамках исполнения государственного контракта

№ 77 от 15.09.2020

Директор, кандидат психологических наук _____ Абзалимова Р.Г.

Методические характеристики исследования

Заказчик:	Министерство социальной политики Красноярского края
Исполнитель:	ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»
Предмет исследования:	качество условий оказания социальных услуг Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»
Сроки проведения:	**15.09.2020 - 01.12.2020**
Характеристика выборки:	получатели услуг Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда»
Метод сбора информации:	онлайн опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов.
Объём выборки:	**602** получатели услуг социального учреждения; Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа»

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» (далее КГБУ СО «КЦСОН «Надежда»)

1) 5 критериев, включающих 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставления услуг (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей услуг организаций социальной сферы (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

Критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы. Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий. Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляются услуги в социальной сфере».

Критерий 3. Показатели, характеризующие доступность для инвалидов. Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».

Критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления деятельности организаций.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графиком работы организации».

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

2) 3 критерия, включающих 5 показателей, для экспертного оценивания:

Критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».

Показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий».

Показатель оценки качества 2.2 «Время предоставления услуг».

Критерий 3. Показатели, характеризующие доступность для инвалидов.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Оценка качества условий оказываемых услуг Организацией осуществляется на основании 15 показателей оценки качества объединённых в 5 критериев.

2. Порядок оценки показателей качества условий оказания услуг социальными организациями

1. Критерий «Показатели, характеризующие открытость и доступность

информации об организации

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1. На информационных стендах в помещении организации, 1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Оценивается экспертом по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (для подачи элек-тронного обращения, получения консульта-ции по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения по-лучателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.
1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Оцениваются получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

2. Критерий «Показатели, характеризующие комфортность условий»:

2.1. Обеспечение в организации комфорт-ных условий, в которых осуществляется социальная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого комфортного условия, но не более 100 баллов от пяти и выше комфортных условий для предоставления услуг.
	Оценивается получателем услуги. Далее по

2.2. Время ожидания предоставления услуги	установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.
2.3. Удовлетворённость комфортностью условий осуществления социальной деятельности.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.

3. Критерий «Показатели, характеризующие доступность социальной деятельности для инвалидов»:

3.1. Оборудование территории, прилегаю-щей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для авто-транспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поруч-ней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопере-водчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.

3.3. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов - получателями услуг инвалидами.	Оценивается получателем услуги - инвалидом. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

4. Критерий «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации»:

4.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя социальной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обра-щении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.3. Удовлетворённость доброжелательно-стью, вежливостью работников организа-ции при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 бал¬лов.

5. Критерий «Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления деятельности организаций»:

5.1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.
5.2. Удовлетворённость удобством графика работы организации.	
5.3. Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации.	

Каждый показатель оценки качества имеет значимость в рамках своего критерия. Итоговое количество баллов по показателям оценки качества и критерию рассчитывается с учётом значимости соответствующих показателей оценки качества. Максимально возможная величина каждого показателя оценки качества и каждого критерия оценки качества составляет 100 баллов. Данные приводятся в табл. 1.

Таблица №1

Критерий/показатель	Значимость показателя	Баллы показателя (max)	Значение показателя (max)
Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.3 «Доля получателей обра-зовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,4**	**100**	**40**
Итого по критерию 1 «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации».			**100**
Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги».	**0,4**	**100**	**40**

Показатель 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий»			**100**
Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 3.3. «Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 3 «Доступность для инвалидов»			**100**
Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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**	**100**	**40**
Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспе-чивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при ис-пользовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,2**	**100**	**20**

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».			**100**
Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,2**	**100**	**20**
Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,5**	**100**	**50**
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями предоставления услуг организаций».			**100**

РАЗДЕЛ II. РАСЧЁТ КРИТЕРИЕВ И ИТОГОВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» и 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» рассчитывается исходя из отношения количества информации, размещённой на стендах в помещении организации и сайте организации к количеству информации необходимой для размещения на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с нормативными правовыми актами

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на стендах в помещении организации отражён в аналитической справке 1.

Аналитическая справка 1
о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1

№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Полное и сокращенное наименование организации	Есть
2	Дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	Есть
3	Учредитель (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	Есть
4	Место нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	Есть
5	Режим, график работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Есть
6	Контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты	Есть
7	Данные руководителя, его заместителей, руководители филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Есть

8	Структура и органы управления организацией 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
9	Материально-техническое обеспечение 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)	Есть
10	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
11	Объем 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
12	Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	Показатель не используется
13	Финансово-хозяйственная деятельность	Есть
14	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	Есть
15	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	Нет
16	иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Есть
17	Информация о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг	Есть

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на сайте организации отражён в аналитической справке 2.

Аналитическая справка 2
об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1.

№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Полное и сокращенное наименование организации	Есть
2	Дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	Есть
3	Учредитель (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	Есть
4	Место нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	Есть
5	Режим, график работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Есть
6	Контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты	Есть
7	Данные руководителя, его заместителей, руководители филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Есть
8	Структура и органы управления организацией 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
9	Материально-техническое обеспечение 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
10	Формы социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	Есть

11	Виды социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	Есть
12	о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	Есть
13	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
14	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
15	Объем 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
16	Наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	Показатель не используется
17	финансово-хозяйственная деятельность (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	Есть
18	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	Есть
19	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	Есть
20	иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Есть

21	Информация о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг	Есть
22	Наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление функций, установленных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ \"Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации\" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257), и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в сети \"Интернет\"	Есть

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1, приведённой выше:

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

$И_{стенд}$ = **15,0** $И_{сайт}$ = **21,0**

$И_{норм\text{-}стенд}$ = **16** $И_{норм\text{-}сайт}$ = **21**

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15{,}00}{16} + \frac{21}{21} \right) \times 100 = \mathbf{96{,}9}$$

Величина показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1 (Показатель 1.1.), составляет:

$П_{инф}$ x **Показатель 1.1.** = **96,9** **x** **0,3** = **29,0**

Аналитическая справка 3
об оценке исполнения на сайте показателя 1.2

№	Параметры показателя (способы обратной связи)	Отметка о наличии
1	Информация о дистанционных способах обратной связи - телефон	**Есть**
2	Информация о дистанционных способах обратной связи - электронной почты;	**Есть**
3	Информация о дистанционных способах обратной связи - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.	**Есть**
4	Информация о дистанционных способах обратной связи - «Часто задаваемые вопросы»	**Есть**

5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	**Есть**

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается исходя из количества дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, представленных на сайте организации.

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист} \qquad Т_{дист} = 30 \qquad С_{дист} = 4$$

$$П_{дист} = 30 \times 4 \quad \text{тогда} \quad П_{дист} = 100$$

Величина показателя оценки качества 1.2 с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$100 \times 0{,}3 = 30$$

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социальной организации размещённой на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стенды и сайт организации для получения информации о её деятельности и выразивших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	**использующих стенды**	**496**
	удовлетворённых информацией на стендах	442
	неудовлетворённых информацией на стендах	54
	не выразивших мнение	0
2	**использующих сайт**	**527**
	удовлетворённых информацией на сайте	406
	неудовлетворённых информацией на сайте	121
	не выразивших мнение	0

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3, приведённой выше:

$$П_{откр\text{-}уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}} \right) \times 100$$

$У_{стенд}$ = **442** $У_{сайт}$ = **406**

$Ч_{общ\text{-}стенд}$ = **496** $Ч_{общ\text{-}сайт}$ = **527**

$$П_{откр\text{-}уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{442}{496} + \frac{406}{527} \right) \times 100 = \mathbf{83{,}1}$$

Величина показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

83,1 x 0,4 = 33,0

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации осуществляющей социальную деятельность» рассчитывается по формуле:

$$К_1 = 0{,}3 \times П_{инф} + 0{,}3 \times П_{дист} + 0{,}4 \times П_{откр\text{-}уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_1 = 0{,}3 \times 96{,}875 + 0{,}3 \times 100 + 0{,}4 \times 83{,}08 = \mathbf{92{,}3}$$

Критерий 2 «Комфортность условий в которых осуществляется социальная деятельность» рассчитывается путём сложения баллов установленных показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий», 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» и 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий» рассчитывается исходя из количества комфортных условий для предоставления услуг.

Аналитическая справка 4
об оценке исполнения показателя 2.1

№	Параметры показателя	Отметка
1	Наличие зоны отдыха (ожидания)	**Есть**
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	**Есть**
3	Наличие и доступность питьевой воды	**Есть**
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	**Есть**
5	Санитарное состояние помещений организации	**Удовл**
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	**Есть**
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	**Есть**

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1, приведённой выше:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$$

$$Т_{комф} = 20 \qquad С_{комф} = 7$$

$$П_{комф.усл} = 20 \times 7 = 140$$

$$П_{комф.усл} = 100$$ **(в случае если $С_{комф} > 5$, $П_{комф.усл} = 100$)**

Величина показателя оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

100 x 0,3 = 30,0

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг которым услуга предоставлена своевременно в организации социального обслуживания к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

	Общее количество	**602**
1	услуга предоставлена вовремя	**580**
2	услуга предоставлена не вовремя	**22**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 2.2 рассчитывается по формуле:

$$П_{ожид} = \frac{У^{своев}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{совев} = 580$

$Ч_{общ} = 602$

$$П^{комф}_{уд} = \frac{580}{602} \times 100 = 96,3$$

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

	Общее количество	**602**
1	удовлетворённых комфортностью условий	**531**
2	неудовлетворённых комфортностью условий	**71**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{комф} = 531$

$Ч_{общ} = 602$

$$П^{комф}_{уд} = \frac{531}{602} \times 100 = 88,2$$

Величина показателя оценки качества 2.3 с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$88 \times 0,3 = 26$$

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле:

$$К_2 = 0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П^{обр}_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд}$$

$$К_2 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 96,3 + 0,3 \times 88,2 = 94,5$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_2 = 30,0 + 38,5 + 26,0 = 94,5$$

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» рассчитывается исходя из количества условий доступности организации для инвалидов.

Аналитическая справка 5
об оценке исполнения показателя 3.1

№	Параметры показателя	Отметка
1	Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами)	**Есть**
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	**Есть**
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, рас-ширенных дверных проёмов	
	Наличие адаптированных лифтов	**Показатель не используется**
	Наличие адаптированных поручней,	**Есть**
	Наличие адаптированных дверных проёмов	**Есть**
4	Наличие сменных кресел-колясок	**Есть**
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	**Нет**

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$$

$$Т^{орг}_{дост} = 20$$

$$С^{орг}_{дост} = 4{,}0$$

$$П^{орг}_{дост} = 20 \times 4 = 80{,}0$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

80,0 x 0,3 = 24,0

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается исходя из количества условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Аналитическая справка 6
об оценке исполнения показателя 3.2

№	Параметры показателя	Отметка
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	**Есть**
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	**Нет**
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика.	**Есть**
4	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.	**Есть**
5	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.	**Есть**
6	Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	**Есть**

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$$

$$Т^{услуг}_{дост} = 20$$

$$С^{услуг}_{дост} = 5$$

$$П^{услуг}_{дост} = 20 \times 5 \quad \text{тогда} \quad П^{услуг}_{дост} = 100$$

Величина показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$100 \quad x \quad 0{,}4 \quad = \quad 40$$

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг – инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов к общему количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	имеющих установленную группу инвалидности	**108**
2	удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	**103**
3	неудовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	**5**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3, приведённой выше:

$$П^{дост}_{уд} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100 \qquad У^{дост} = 103 \quad Ч_{инв} = 108$$

$$П^{дост}_{уд} = \frac{103}{108} \times 100 = 95{,}4$$

Величина показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет

$$95{,}4 \quad x \quad 0{,}3 \quad = \quad 28{,}6$$

Значение критерия 3 «Доступность для инвалидов» рассчитывается по формуле:

$$К_3 = 0{,}3 \times П^{орг}_{дост} + 0{,}4 \times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3 \times П^{дост}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_3 = 0{,}3 \times 80 + 0{,}4 \times 100 + 0{,}3 \times 95{,}4 = 92{,}6$$

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» и 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	**584**
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	**18**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 4.1 рассчитывается по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$У^{перв.конт} = 584 \qquad Ч_{общ} = 602$$

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{584}{602} \times 100 = 97$$

Величина показателя оценки качества 4.1 с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$97 \quad x \quad 0,4 \quad = \quad 38,8$$

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию к общему количеству получателей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	**593**
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	**9**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 4.2 рассчитывается по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \quad x \quad 100$$

$$У^{оказ.услуг} = 593$$

$$Ч_{общ} = 602$$

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{593}{602} \quad x \quad 100 \quad = \quad 98,5$$

Величина показателя оценки качества 4.2 с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$98,5 \quad x \quad 0,4 \quad = \quad 39,4$$

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия к общему количеству получателей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	использующих дистанционные способы взаимодействия	**471**
2	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**435**
3	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**36**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 4.3 рассчитывается по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$У^{вежл.дист} = 435$$

$$Ч_{общ} = 471$$

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{435}{471} \times 100 = 92{,}4$$

Величина показателя оценки качества 4.3 с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$92{,}4 \times 0{,}2 = 18{,}5$$

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассчитывается по формуле:

$$К_4 = 0{,}4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0{,}4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0{,}2 \times П^{вежл.дист}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$К_4 = 38{,}8 + 39{,}4 + 18{,}5 = 96{,}7$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления деятельности организаций» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» и 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	готовых рекомендовать организацию	**562**
2	не готовых рекомендовать организацию	**40**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 5.1 рассчитывается по формуле:

$$П_{реком} = \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{реком}$ = **562**

$Ч_{общ}$ = **602**

$$П_{реком} = \frac{562}{602} \times 100 = 93{,}4$$

Величина показателя оценки качества 5.1 с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

93,36 x 0,3 = 28

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых удобством графика работы организации	**572**
2	неудовлетворённых удобством графика работы организации	**30**

3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 5.2 рассчитывается по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{орг.усл}$ = **572**

$Ч_{общ}$ = **602**

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{572}{602} \times 100 = 95$$

Величина показателя оценки качества 5.2 с учётом его значимости (0,2), приведённого в табл. 1, составляет:

95 x 0,2 = 19

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации к общему количеству пользователей услуг организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	**590**
2	неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	**12**
3	не выразивших мнение	**0**

Показатель оценки качества 5.3 рассчитывается по формуле:

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{уд}$ = **590**

$Ч_{общ}$ = **602**

$$П_{уд} = \frac{590}{602} \times 100 = 98$$

Величина показателя оценки качества 5.3 с учётом его значимости приведённого в табл. 1 составляет:

98 x 0,5 = 49

Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг рас¬считывается по формуле:

$$К_5 = (0{,}3 \times П_{реком} + 0{,}2 \times П^{орг.усл}_{уд} + 0{,}5 \times П_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества крите¬рия с учётом их значимости

$К_5$ = **28 + 19 + 49 = 96**

2. Расчёт итогового показателя качества условий оказываемых услуг по Организации

Показатель оценки качества по КГБУ СО «КЦСОН «Надежда» рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

$$S = \sum K^{m}_{n}/5 = \frac{K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + K_5}{5}$$

K_1 = 92,3

K_2 = 94,5

K_3 = 92,6

K_4 = 96,7

K_5 = 96,0

$$S = \frac{92{,}3 + 94{,}5 + 92{,}6 + 96{,}7 + 96}{5} = 94{,}42$$

Показатель оценки качества по Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» составляет 94,42

Результаты для таблицы загружаемой на сайте bus.gov по шаблону

Таблица 20. Общие критерии оценки

Наименования показателей	Выполняемые индикаторы	
Количество и доля респондентов	**602**	**23,2**
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».		
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.	**15**	**16**
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.	**21**	**21**
1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	**4**	**100**
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	**442**	**496**

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	**406**	**527**
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
2.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	**7**	**100**
2.2 - Количество получателей услуг которым услуга предоставлена своевременно в организации социального обслуживания	**580**	**602**
2.3 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	**531**	**602**
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок;	**4**	**20**

3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	**5**	**100**
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	**103**	**108**
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
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.	**584**	**602**
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 социальной сферы.	**593**	**602**

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.).	**435**	**471**
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	**562**	**602**
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	**572**	**602**
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	**590**	**602**

Примечание:

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. Синие ячейки не заполняются, они заполняются автоматически в шаблоне. На сайте bus.gov.ru в ячейках со знаком “---” значения станут доступны после внесения данных на сайте и должны быть внесены самостоятельно.

По таблице выше (выполняемые индикаторы) необходимо на сайте bus.gov.ru

1.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия
от 1 до 3	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)
более 3	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия

2.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют комфортные условия
от 1 до 4	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно)
более 4	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

3.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов

от 1 до 4	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов

3.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
от 1 до 4	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности

- доля респондентов, заполняется по формуле = 100 * А / О

А - общее количество анкетируемых (количество респондентов, есть в таблице)

О - общее количество посетителей организации за последний год (информация в организации)

Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» осуществлялись в соответствии с государственным контрактом от 15.09.2020 №77 в период 15.09.2020 по 01.12.2020

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.

2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг, опрос посетителей на бумажных носителях, телефонные опросы, с помощью Skype
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты (в процентах)

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации (%), размещённой **на информационных стендах** в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций на	**94**

2) объём информации (%), размещённой **на официальном сайте** организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций	**100**
3) получатели услуг, **использующих стенды (%)** для получения информации об организации составила (в процентах)	**82,4**
4) получатели услуг, **использующих сайт** для получения информации об организации составила (в процентах)	**87,5**
5) получатели услуг, **удовлетворенные полнотой информации размещенной на стендах (%)**	**89,1**
6) получатели услуг, **удовлетворенные полнотой информации размещенной на сайте (%)**	**77,0**

Критерий 2 «Комфортность условий в организациях социального обслуживания».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено,

Оценка за показатель составила 100 баллов

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» в процентах	**96,3**
При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании услуг составила (в процентах)	**88,2**

Критерий 3 «Доступность для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено,

Оценка за показатель составила 80 баллов

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено,

Оценка за показатель составила 40 баллов

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила (в процентах)	**95,4**

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организации составила (в процентах)	**97**
При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	**98,5**

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников обра-зовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила и составила (в %)	
При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила	**92,4**

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления деятельности организаций».

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила (в процентах)	**93,4**
При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации составила	**95**
При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации составила	**98**

Заключение и рекомендации

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда», выявлено

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации следующую информацию:

№	Единица информации
1	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям предъявляемым к структуре официального сайта:

Показатель оценки качества 1.1. по сайту выполнен в полном объеме

II. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» необходимо доработать:

Показатель оценки качества 1.2. выполнен в полном объеме

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе 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».

III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность» необходимо:

Показатель оценки качества 2.1. выполнен в полном объеме

IV. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1	Наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

1	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

VI. Пожелания (рекомендации, предложения) потребителей услуг в организациях социального обслуживания описаны в анкетировании:

	Отсутствуют

Дополнительные рекомендации

1. Оборудовать территорию, прилегающую к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов
2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими