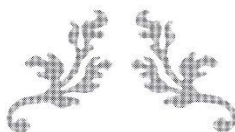


ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПЕТРАЧЕНКОВ РУСЛАН  
ЭЛЬДАРОВИЧ125367, Москва, Волоколамское шоссе, 84 к 9, кв 34

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

 П.Э. Петраченков/  
Руслан Эльдарович  
2023 г.



---

**ОТЧЕТ "ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ  
ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧАЕМОЙ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ "**

---



Краснодар, 2023

## Содержание

<b>Введение.....</b>	
<b>Глава 1. Программа исследования.....</b>	
<b>Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социальной защиты.....</b>	
<b>Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной защиты (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям.....</b>	
<b>Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров</b>	
<b>Рекомендации по устранению недостатков</b>	
<b>Заключение.....</b>	

## Введение

Социальное обслуживание как целенаправленно организованная система, направленная на решение социальных проблем, прежде всего, незащищенных категорий граждан, для Российской Федерации является гарантированной. Отношение к таким категориям граждан, как инвалиды, пенсионеры, люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, определяет социальный статус государства, его развитие. Именно система социального обслуживания, сформированная в РФ, базируется на основных жизненно важных и необходимых ценностных ориентирах и формирует базовую надстройку социальных отношений. Учреждения социальной защиты населения в РФ выполняют указанную функцию. Система социальной защиты многослойна, разделена на уровни, виды и формы социального обслуживания. По формам социального обслуживания выделяется стационарное, полустационарное и домашнее обслуживание граждан. Каждая форма имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказания услуг социальными учреждениями в определенной степени "усредняет" разграничение по формам обслуживания вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность учреждений социальной сферы предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка

качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере социального обслуживания - приказами Минтруда России от 23.05.2018 № 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", от 30.10.2018 № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

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

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности образовательных организаций в рамках независимой оценки организация руководствуется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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";

- 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н ”О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет ”, включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации ”.

## **Глава 1. Программа исследования**

### **(описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания)**

#### **Термины и определения:**

**Выборка** (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

**Выборочный метод** – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

**Генеральная совокупность** – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

**Гипотеза** – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

**Задачи социологического исследования** – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

**Метод анкетирования** – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

**Невключенное наблюдение** – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

**Независимая оценка качества** – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

**Объем выборки** – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

**Объект социологического исследования** – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

**Потребительский эксперимент** – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

**Программа исследования** – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

**Предварительный системный анализ объекта** – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

**Репрезентативность** – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

**Социальное исследование** – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

**Цель социального исследования** – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.



Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"; Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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"; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам"; 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 (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от

31.05.2018 № 344н ”Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы ”; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н ”О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет ”, включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации ”.

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1) Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий

оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений в сфере социального обслуживания Краснодарского края деятельностью учреждений в сфере социального обслуживания Краснодарского края в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации в сфере социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);

- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью учреждений в сфере социального обслуживания Краснодарского края в целом, а также показателя информационной открытости учреждений социального обслуживания Краснодарского края будут рассчитаны частные показатели "индекс удовлетворенности" ( $K_{yi}$ ). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

$K_{yi} = 0$  – показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности

деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 0 >$  – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = 100$  – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = < 0$  – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

$K_{yi} = -100$  – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Краснодарского края в целом по конкретному показателю.

### **Методики и инструментарий сбора первичной информации**

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края включает четыре последовательных этапа:

- 1) организационный этап;
- 2) подготовительный этап;
- 3) основной этап;
- 4) аналитический этап.

## Организационный этап

Перечень организаций социального обслуживания Краснодарского края формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве труда и социального развития Краснодарского края.

Исходя из технического задания в текущем, 2022 году, определены организации социальной защиты, указанные в таблице. Объем выборки составляет

37322 респондентов. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, на бумажных носителях, планшетах в формате офф-лайн, так и онн-лайн, с использованием интернет-ресурсов ( по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте организации.

### Перечень организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование организации	Адрес
1.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края "Успенский комплексный центр социального обслуживания населения "	352450, Краснодарский край, Успенский район, село Успенское, улица Крупской, дом 24/1, корпус А

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации социального обслуживания Краснодарского Края старше 18 лет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в целевых группах – получателей услуг организаций социального обслуживания, законных представителей получателей услуг организаций социального обслуживания.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, старше 18 лет, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Респонденты

заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  
санитарное состояние помещений организаций;  
транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

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

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).



## Формы для регистрации первичной информации

### Рабочая карта № 1

#### Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_

Таблица 1

*Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации")

№ п/ п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
<b>Наличие информации о:</b>			
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредители (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации социального обслуживания		
8)	руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии),		
9)	персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)		
10)	форме социального обслуживания		
11)	видах социальных услуг		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	тарифах на социальные услуги		
14)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований области		
15)	численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг соответствии с договорами		

	за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
16)	материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
17)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований области		
18)	количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
19)	объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований области		
20)	объеме предоставляемых социальных услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
21)	наличию лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
22)	финансово-хозяйственной деятельности		
23)	правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг		
24)	правилах внутреннего трудового распорядка		
25)	коллективном договоре		
26)	наличию предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
27)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания		
28)	Обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
29)	Получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		

Таблица 2

*Показатель № 1.2 в Акте: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о	
		Наличие	Функционирование
	<b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и</b>	<b>Наличие</b>	<b>Функционирование</b>

взаимодействия с получателями услуг:			
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела "Часто задаваемые вопросы "		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

### Рабочая карта № 2

#### Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг "

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_

Таблица 1

*Показатель № 2.1 в Акте: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:*

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

### Рабочая карта № 3

#### Критерий "Доступность услуг для инвалидов "

Наименование организации: \_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_

Таблица 1

*Показатель № 3.1 в Акте: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:*

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	

3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

**Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**

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

#### Рабочая карта № 4

#### Анкета

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

#### Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись**

(являетесь) получателем услуг (напишите)

---

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

- Да  
 Нет

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

- Да  
 Нет (указать какой информацией не удовлетворены):
- 
- 

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

- Да  
 Нет

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

- Да  
 Нет (ниже указать какой информацией не удовлетворены):
- отсутствием телефона;
  - отсутствием электронной почты;
  - отсутствием электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
  - отсутствием раздела "Часто задаваемые вопросы";
  - отсутствием технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)?

Да

Нет (ниже указать какими условиями не удовлетворены):

- отсутствием комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
  - отсутствием навигации в организации;
  - отсутствием питьевой воды;
  - отсутствием санитарно-гигиенических помещений;
  - не соблюдением санитарного состояния помещений;
  - отсутствием транспортной доступности (возможностью доехать до на общественном транспорте, наличие парковки);
  - отсутствием доступности 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);
  - иным (укажите чем именно) \_\_\_\_\_
- 

**6. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления Вам услуги в организации, в которую Вы обратились (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)?**

Да

Нет (указать какими условиями не удовлетворены):

- несвоевременной записью на прием к специалисту организации;
  - несоблюдением графика прихода социального работника на дом;
  - иным (укажите чем именно) \_\_\_\_\_
- 

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации в части оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.)?**

Да

Нет (указать какими услугами не удовлетворены):

- не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами);
  - отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
  - отсутствуют адаптированные лифты;
  - отсутствуют поручни;
  - отсутствуют сменные кресла-коляски;
  - отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
  - иное (укажите какие именно) \_\_\_\_\_
-

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации в части обеспечения в организации (учреждении) 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 (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому)?**

Да

Нет (указать какими услугами не удовлетворены):

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
  - отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
  - отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
  - отсутствует альтернативная версия официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
  - не прошли необходимое обучение (инструктирование) работники организации, оказывающие помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
  - отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
  - иное (укажите какие именно) \_\_\_\_\_
- 

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации?**

Да

Нет (указать какими не удовлетворены):

- обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники);
  - обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники);
  - при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
  - иных (укажите каких именно) \_\_\_\_\_
- 

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

Да

Нет

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

Полустационарная форма социального обслуживания:

Да

Нет (указать чем не удовлетворены): \_\_\_\_\_

---

Стационарная форма социального обслуживания:

Да

Нет (указать чем не удовлетворены): \_\_\_\_\_

---

Социальное обслуживания на дому:

Да

Нет (указать чем не удовлетворены): \_\_\_\_\_

---

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

Да

Нет (указать чем не удовлетворены): \_\_\_\_\_

---

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

---

---

---

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

**14. Ваш пол**

Мужской

Женский

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



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

- Пожилые граждане (от 55 лет – женщины и от 60 лет – мужчины)
  - Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья
  - Семья, имеющая детей -инвалидов
  - Семья, воспитывающая детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
  - Инвалиды
  - Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_
- 

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

- Полустационарная форма социального обслуживания
- Стационарная форма социального обслуживания
- Социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

## **Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социального обслуживания**

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

### **Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг**

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1

“Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг ”

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	20%
комфортность условий предоставления услуг	20%
доступность услуг для инвалидов	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания	20%
удовлетворенность условиями оказания услуг	20%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 “Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг ”.

### **Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Краснодарского края.**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий “Открытость и доступность информации об организации ”			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов "			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	100 баллов	40%	40 баллов

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

## Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j=1..2$ ;

$P_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия, в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

*По критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации"*

–  $P_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (p_{1.1.1} + p_{1.1.2}) / 2,$$

где  $p_{1.1.1, 1.1.2} = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$ ;

–  $P_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = p_{1.2.1},$$

где  $p_{1.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $P_3^1$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$P_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2}) / 2,$$

где  $p_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$ ;

$$P_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети "Интернет"}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

*По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"*

–  $P^2_1$  – значение показателя 2.1:

$$P^2_1 = P_{2.1.1},$$

где  $P_{2.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $P^2_2$  – значение показателя 2.2:

$$P_{2.2.1} = \left( \frac{P^2_3 = P_{2.3.1}, \text{ количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

*По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"*

–  $P^3_1$  – значение показателя 3.1:

$$P^3_1 = P_{3.1.1},$$

где  $P_{3.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $P^3_2$  – значение показателя 3.2:

$$P^3_2 = P_{3.2.1},$$

где  $P_{3.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $P^3_3$  – значение показателя 3.3:

$$P_{3.3.3} = \left( \frac{P^3_3 = P_{3.3.3}, \text{ количество получателей услуг, удовлетворенных}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$



$$= \left( \frac{\text{доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right)$$

*По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры "*

–  $P^4_1$  – значение показателя 4.1:

$$P^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

где  $\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $P^4_2$  – значение показателя 4.2:

$$P^4_2 = \Pi_{4.2.1},$$

где  $\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $P^4_3$  – значение показателя 4.3:

$$P^4_3 = \Pi_{4.3.1},$$

где  $\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг "*

–  $P^5_1$  – значение показателя 5.1:

$$P^5_1 = \Pi_{5.1.1},$$

где  $\Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

где  $\Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

где  $\Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию  $K$  в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;  
 $i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;  
 $\Pi_i^m$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;  
 $a_i^m$  – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где  $n$  – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;  
 $N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;  
 $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;  
 $K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;  
 $b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.

**ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям**

**Критерий 1**

**“Открытости и доступности информации об организациях в сфере социального обслуживания Краснодарского края.”**

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	100	100	30

**1.1.1. Показатель** ”Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на информационных стендах в помещении организации ”.

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	19	19	50

**1.1.2. Показатель** ”Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет ”.

№ п/п	Наименование учреждения	Нормативное количество документов	Итоговое количество документов	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	19	19	50

**1.2. Показатель** ”Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество способов обратной связи	Функционирование способов обратной связи	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	5	5	30

**1.3 Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	100	100	40

**1.3.1 Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,

размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	50

**1.3.2 Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	50

### Итоговый показатель по критерию 1

№ п/п	Наименование учреждения	1.1.	1.2.	1.3.	Итоговый балл по критерию 1
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	30	30	40	100

## Критерий 2

### “Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере социального обслуживания Краснодарского края.”

**2.1. Показатель** ”Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	5	100	30

**2.2. Показатель** ”Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	40

**2.3. Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	30

### Итоговый показатель по критерию 2.

№ п/п	Наименование учреждения	2.1.	2.2.	2.3.	Итоговый балл по критерию 2
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	30	40	30	100

### Критерий 3

**“Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере социального обслуживания Краснодарского края. ”**

**3.1. Показатель ”Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов ”**

№ п/п	Наименование учреждения	Количество единиц оборудования	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	5	100	30

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество условий	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	5	100	40

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	30

### Итоговый показатель по критерию 3

№ п/п	Наименование учреждения	3.1.	3.2.	3.3.	Итоговый балл по критерию 3
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	30	40	30	100

### Критерий 4

**“Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере социального обслуживания Краснодарского края. ”**

**4.1. Показатель** ”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) ”.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	40



**4.2. Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	40

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	20

#### Итоговый показатель по критерию 4.

№ п/п	Наименование учреждения	4.1.	4.2.	4.3.	Итоговый балл по критерию 4
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	40	40	20	100

## Критерий 5

**“Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере социального обслуживания Краснодарского края. ”**

**5.1. Показатель** ”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) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	30

**5.2. Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	20

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет (общее)	Количество анкет (с положительным ответом)	Значение показателя с учетом значимости критерия
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	301	301	50

### Итоговый показатель по критерию 5

№ п/п	Наименование учреждения	5.1.	5.2.	5.3.	Итоговый балл по критерию 5
48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	30	20	50	100

## Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Рейтинг организаций социального обслуживания Краснодарского края на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

Таблица рейтингов 1

№ п/п	Наименование учреждения	открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего	Место
-------	-------------------------	--	---	---------------------------------	---	--	-------	-------

48	ГБУ СО КК “Успенский КЦСОН ”	100	100	100	100	100	100	1
<b>Итоговая сумма баллов по всем организациям социальной сферы</b>							<b>16 300</b>	

**Итоговая оценка по отрасли социального обслуживания Краснодарского края в 2023 году составила 100 баллов.**

$$16300/163=100$$

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:**

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou},$$

где:

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

$S^{ou}_n$ – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

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

Условия для оказания организациями социального обслуживания услуг созданы в полном объеме. Все организации социального обслуживания Краснодарского края получили максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев, т.е. ”открытость и доступность информации об организации ” выполнена на 100%; ”комфортность условий предоставления услуг ” выполнена на 100%; ”доступность услуг для инвалидов ” выполнена на 100%; ”доброжелательность, вежливость работников организаций ”, а также ”удовлетворенность условиями оказания услуг”- 100%.

Градация организаций социального обслуживания Краснодарского края.

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	163	100 %
2 группа	От 60 до 79,99%	0	-
3 группа	От 40 до 59,99%	0	-
4 группа	От 20 до 39,99%	0	-
5 группа	От 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение	-		100 %

Организации социального обслуживания должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания услуг, в нее вошли 163 организаций социального обслуживания. Вторая - с удовлетворительным уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования 0. Третья, четвертая и пятая группы – с низким уровнем условий качества услуг: такие организации по факту проведения исследования отсутствуют.

### **Рекомендации по устранению недостатков**

По результатам исследования не было выявлено недостатков в части условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Краснодарского края

## Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством просвещения Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального уровня отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

В целом обществом признается качественная работа организаций социального обслуживания Краснодарского края.

**Заключение подготовлено экспертами ИП Петраченков Р.Э.**

Индивидуальный предприниматель



Р.Э. Петраченков