

Отчет организации-оператора (Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина) о результатах независимой оценки качества предоставления социальных услуг, проведенной в соответствии с техническим заданием контракта на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг в организации:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»

Сбор, обобщение и анализ информации были осуществлены в соответствии с требованиями, установленными 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», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановление Правительства РФ 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», Приказа Минтруда России 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» (зарегистрирован в Минюсте России 11 октября 2018 г. № 52409)

Оценка осуществлялась согласно определенным группам критериев и соответствующим им показателям, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям социального обслуживания и Федеральным учреждением медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 14.06.2018, регистрационный № 51346):

1. Критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку

(форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»

2. Критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)»

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

3. Критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

4. Критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»

5. Критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»

Участниками мероприятий по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской области являлись:

Члены Общественного Совета Горлов В.М., Болдина М.А., Курилович Н.В.

Профессорско-преподавательский состав кафедры социальной работы Педагогического института Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина

Волонтеры – студенты ТГУ имени Г.Р. Державина

Граждане – получатели социальных услуг.

В проведенных мероприятиях по выявлению качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской области приняли участие более 40 человек.

Проведение оценки качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Тамбовской области осуществлялось по данным из общедоступных источников информации: официальный сайт учреждения; информационные стенды учреждений; данные опросов; статистическая информация.

1.1. Критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

1.1.1.

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социальной сферы, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации
1	2
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;	✓
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием	✓

наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	✓
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	✓
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;	✓
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	✓
7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	✓
8) 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;	
9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓
10) о наличии лицензий на осуществление	✓

деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	
11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	✓
12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	✓
13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	✓
14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	
15) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓
Всего	13

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Приказом Минтруда России №886н от 17 ноября 2014 г. (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» были

проанализированы информационные стенды в помещении ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»

При анализе информационных стендов на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на информационных стендах размещена и актуализирована следующая информация:**

- 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
- 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;
- 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- 9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);
- 11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- 12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- 13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- 15) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации

Стоит отметить, что **на информационных стендах не представлена информация о:**

8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

К существенным **достоинствам информационных стендов** можно отнести: имеются кармашки для документации, представлена дополнительная информация о социальных услугах; в качестве раздаточного материала представлены буклеты; большое количество информационных стендов, информации, также имеются информационные стойки, стенды соответствуют требованиям.

Недостатки информационных стендов не выявлены.

1.1.2.

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал», которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;	✓
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	✓
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	✓
4) о режиме, графике работы с указанием дней и	✓

часов приема, перерыва на обед;	
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;	✓
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	✓
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	✓
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	✓
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	✓
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей	✓

социальных услуг, срочные социальные услуги);	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	✓
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	✓
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	✓

16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	✓
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	✓
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	✓
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓
Всего	20

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Приказом Минтруда России №886н от 17 ноября 2014 г. (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» был проанализирован сайт **ТОГБУ для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»** <http://krasdd.68edu.ru/> (далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной

информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована следующая информация:**

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

социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

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

17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

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

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

20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: удобную навигацию; версию для слабовидящих. Дополнительно к преимуществам сайта следует отнести наличие: блока с фандрайзинговым проектом; раздела с инновационной деятельностью; новостной ленты с фото, демонстрирующей деятельность учреждения.

Недостатки сайта не выявлены.

Результаты анализа сайта и информационного стенда социального учреждения фиксировались в методике №1 и №2

Исходя из полученных данных расчет показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($P_{\text{инф}}$) определялся по формуле

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

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times (13/15 + 20/20) \times 100 = \frac{1}{2} \times 1,47 \times 100 = 93,33$$

1.2. Определяя значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» мы пользовались «Методикой анализа дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» №3, где были оценены дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг

1	2	3	4	5	6
Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Наличие и функционирование адрес электронной почты	Наличие и функционирование электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	Наличие и функционирование раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Наличие и функционирование технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или	Наличие и функционирование иного дистанционного способа взаимодействия

				гиперссылки на нее)	
Да	Да	Да	Нет	Нет	Нет

На сайте организации в наличии информация о следующих трёх дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

Расчет данного показателя производился по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

$$P_{\text{дист}} = 30 \times 3 = 90, \text{ где}$$

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ)

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

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$$

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

100 баллов

1.3. Данные показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы».

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.

Значение показателя ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$) рассчитывалось по формуле:

$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = ($	$U_{\text{стенд}} + U_{\text{сайт}}$	$) \times 100$
	$2 \times Ч_{\text{общ}}$	

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = (30 + 29) / (2 \times 30) \times 100 = 98,3, \text{ где:}$$

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

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

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

Исходя из полученных значений показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» его значение рассчитано по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}})$$

$$K^1_n = (0,3 \times 93 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 98,3) = 27,9 + 27 + 39,32 = 94$$

II. Критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

2.1. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» определялось по методике №4

1	2	3	4	5	6	7	8
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	наличие и доступность питьевой воды	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарное состояние помещений организации социальной сферы	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или	иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

						у специали ста организа ции социальн ой сферы)	
Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да

В организации в наличии все восемь условий комфортной среды:

- 1)наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
- 2)наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы
- 3)наличие и доступность питьевой воды
- 4)наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- 5)санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6)транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)
- 7)доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)
- 8)иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определялось по формуле:

$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$, где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

$P_{\text{комф.усл}} = 100$ баллов

Значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($P_{\text{ожид}}$)

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.

Среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно рассчитывается по формуле:

$$P^{co}_{ожид} = C_{своевр} = \frac{y_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$P^{co}_{ожид} = \frac{30}{30} \times 100 = 100, \text{ где } C_{своевр} =$$

$y_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

2.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P^{комф}_{уд}$)

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.

Определялось по формуле:

$$P^{комф}_{уд} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$P^{комф}_{уд} = 30/30 \times 100 = 100, \text{ где}$$

$y_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Исходя из полученных значений показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг. его значение рассчитано по формуле:

$$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P^{n}_{ожид} + 0,3 \times P^{комф}_{уд})$$

$$K2n = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100) = 30 + 40 + 30 = 100$$

III. Критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» определялось по методике №5

1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов				
1	2	3	4	5
оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	сменных кресел-колясок	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Нет	да	нет	нет	нет

1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В организации в наличии одно условие обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

1) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 1 \times 20 = 20, \text{ где:}$$

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

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

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

3.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» определялось по методике №5

2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					
1	2	3	4	5	6
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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работникам и организации, прошедшим и необходимо обучение (инструктирование)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
Нет	нет	нет	да	нет	да

1. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

В организации в наличии два условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

1) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

2) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

$$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}} =$$

$П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \times 2 = 40$, где:

$Т_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности).

$С_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

3.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.

$$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{У_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100$$

$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 30/30 \times 100 = 100$, где

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

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Исходя из полученных значений показателей, характеризующих критерий «Доступность услуг для инвалидов» его значение рассчитано по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times П_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times П_{\text{уд}}^{\text{дост}})$$

$$K^3_{\text{п}} = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100) = 6 + 16 + 30 = 52$$

IV Критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

4.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$)

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.

$$П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{У_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

$П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = 30/30 \times 100 = 100$, где

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

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

4.2. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»**

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.

$$П_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

$П_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = 30/30 \times 100 = 100$, где

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

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

4.3. Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.

$$П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

$П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = 30/30 \times 100 = 100$, где

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

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

Исходя из полученных значений показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** его значение рассчитано по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$$

$$K^4_{\text{п}} = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100) = 40 + 40 + 20 = 100$$

V. Критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Показатели		
«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в

знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»	предоставления услуг»	организации социальной сферы»
Определяли по методике Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13,14,15		
Вопрос 13	Вопрос 14	Вопрос 15
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$	$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$	$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$
30/30×100=100 баллов	30/30×100=100 баллов	30/30×100=100 баллов

Исходя из полученных значений показателей, характеризующих критерий, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» его значение рассчитано по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$$

$$K^5_n = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100) = 30 + 20 + 50 = 100$$

Итоговый показатель оценки качества по организации рассчитан по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5$$

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

$$K^1_n = (0,3 \times 93 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 98,3) = 27 + 27 + 39,32 = 94$$

$$K^2_n = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100) = 30 + 40 + 30 = 100$$

$$K^3_n = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100) = 6 + 16 + 30 = 52$$

$$K^4_n = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100) = 40 + 40 + 20 = 100$$

$$K^5_n = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100) = 30 + 20 + 50 = 100$$

$$S_n = (94 + 100 + 52 + 100 + 100) / 5 = 89$$

Заведующий кафедрой социальной работы д.п.н., профессор кафедры социальной работы Курилович Н.В. 89107556356