ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГРАНТРИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10. ОГРН – 1190327004042, ИНН – 03265696842 Тел. +7 (967) 621-64-23

Утверждаю:

Директор ООО «Грантри»

_____/А.В. Михалев/

«02» октября 2026г.

ОТЧЕТ «ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧАЕМОЙ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ»

Улан-Удэ, 2026

Содержание

Введение……...…….…....3

Глава 1. Программа исследования……...….....7

Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций социальной защиты…….25

Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной защиты (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям……33

Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров 64

Заключение……...69

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 надомное обслуживания граждан. Каждая форма имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний 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 ООО «Грантри» 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 Республики Бурятия.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.в

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 Республики Бурятия.
2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.
3) Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений в сфере социального обслуживания Республики Бурятия деятельностью учреждений в сфере социального обслуживания Республики Бурятия 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 Республики Бурятия в целом, а также показателя информационной открытости учреждений социального обслуживания Республики Бурятия будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» ($К_{yi}$). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100,что трактуется следующим образом:

$К_{yi}$ = 0 – показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения социального обслуживания Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

$К_{yi}$ = 0> – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения социального

обслуживания Республики Бурятия в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Республики Бурятия в целом по конкретному показателю.

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

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

$К_{yi}$ = -100 – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения социального обслуживания Республики Бурятия 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 Республики Бурятия включает четыре последовательных этапа:

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

Организационный этап

Перечень организаций социального обслуживания Республики Бурятия формируется в соответствии с перечнем организаций,

в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве социальной защиты Республики Бурятия.

Исходя из технического задания в текущем, 2026 году, определены организации социальной защиты, указанные в таблице. 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 http://socexpert03.ru/.

Перечень организаций в сфере социального обслуживания Республики Бурятия для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

№ п/п	Наименование организации
Организации социального обслуживания Республики Бурятия	
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»
18.	ООО «Горный воздух»
19.	ООО «Империал Групп»
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.
21.	ИП Гнеушева Е.В.
22.	ИП Бальчинова Е.Д.
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации социального обслуживания Республики Бурятия 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).

Подготовительный этап

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	
Наличие информации о:		**на стендах**	**на сайте**
1)	дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг		
2)	учредителе (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)	наличии 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)	наличии 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 и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		**наличии**	**Функцион-ии**
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 (опросник)
для проведения опроса граждан

1. Укажите организацию, которую Вы оцениваете?

☐ _____
_____

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

☐ да
☐ нет (переход к вопросу 4)

3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации
о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

☐ да
☐ нет, так как _____

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

☐ да
☐ нет (переход к вопросу 6)

5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации
о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

☐ да
☐ нет, так как _____

6. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать ,по возможности, причины неудовлетворенности)*

Условия предоставления услуги:	**Результат (да, нет)**
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	

санитарное состояние помещений организаций	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

7. Оцените своевременность оказания услуги

☐ своевременно

☐ не своевременно, так как _____

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 10)

9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать, по возможности, причины неудовлетворенности)*

Условия доступности услуг для инвалидов:	**Результат (да, нет)**
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

☐ да

☐ нет, так как

_____

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услуги

☐ да
☐ нет, так как

_____

12. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

☐ да
☐ нет (переход к вопросу 14)

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать,по возможности, причины неудовлетворенности)*

Дистанционные способы обращения:	**Результат (да, нет)**
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

14. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться
в данную организацию за получением услуг?

☐ да
☐ нет, так как

_____

15. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

☐ да
☐ нет, так как

_____

16. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

☐ да
☐ нет, так как

_____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

_____

_____

Вопросы для интервью:

Предназначены для получателей и законных представителей получателей услуг организаций социального обслуживания

1. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации?

2. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг?
3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?
4. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?
5. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?
6. Можете ли Вы высоко оценить доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?
7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения)?
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)?
9. Считаете ли Вы, что данную организацию можно посоветовать знакомым, родственникам, если вдруг им это понадобится?

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 Республики Бурятия.

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	100 баллов	30%	30 баллов

	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".			
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	100 баллов	50%	50 баллов

	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;			
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 информации; - дублирование надписей, знаков и иной	100 баллов	40%	40 баллов

	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 работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	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, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	100 баллов	40%	40 баллов

	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:

$$П^{m}_{i}=(\sum п_{mij})/J_i,$$

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;

$п_{mij}$ – 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»

– $П^1_1$ – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$П^1_1= (п_{1.1.1} + п_{1.1.2})/2,$$

где $п_{1.1.1,\ 1.1.2}$ = (количество размещенных материалов / количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)×100;

– $П^1_2$ – значение показателя 1.2:

$$П^1_2= п_{1.2.1},$$

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

– $П^1_3$ – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П^1_3= (п_{1.3.1} + п_{1.3.2})/2,$$

где $п_{1.3.1}$ = (количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации / общее число опрошенных получателей услуг)×100;

$п_{1.3.2}$ = (количество получателей услуг, удовлетворенных)×100.

качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»

общее число опрошенных получателей услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

– $П^2_1$ – значение показателя 2.1:

$$П^2_1 = п_{2.1.1},$$

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

– $П^2_2$ – значение показателя 2.2:

$$П^2_3 = п_{2.3.1},$$

где $п_{2.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П^3_1$ – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = п_{3.1.1},$$

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

– $П^3_2$ – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = п_{3.2.1},$$

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

– $П^3_3$ – значение показателя 3.3:

$$П^3_3 = п_{3.3.3},$$

где $п_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{} \right) \times 100.$

общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

– $П^4_1$ – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = п_{4.1.1},$$

где $п_{4.1.1}$ = (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги / общее число опрошенных получателей услуг)×100;

– $П^4_2$ – значение показателя 4.2:

$$П^4_2 = п_{4.2.1},$$

где $п_{4.2.1}$ = (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги / общее число опрошенных получателей услуг)×100;

– $П^4_3$ – значение показателя 4.3:

$$П^4_3 = п_{4.3.1},$$

где $п_{4.3.1}$ = (количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия / общее число опрошенных получателей услуг)×100.

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– $П^5_1$ – значение показателя 5.1:

$$П^5_1 = п_{5.1.1},$$

где $п_{5.1.1}$ = (количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и)×100;

$$\frac{\text{знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}$$

$$П^5_2 = п_{5.2.1},$$

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

– $П^5_3$ – значение показателя 5.3:

$$П^5_3 = п_{5.3.1},$$

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

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

$$K^m = \sum a^m_i \times П^m_i = a^m_1 \times П^m_1 + a^m_2 \times П^m_2 + a^m_3 \times П^m_3,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;
i – порядковый номер показателя оценки качества, i=1..3;
$П^m_i$ – значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;
a^m_i - 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:

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

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^m_n – 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

Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	100	100	30
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	100	100	30
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	100	100	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	100	100	30
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	100	100	30
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	100	100	30
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	100	100	30
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	100	100	30
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	100	100	30
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	100	100	30
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный	100	100	30

	центр социального обслуживания населения «Доверие»			
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	100	100	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	100	100	30
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	100	100	30
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	100	100	30
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	100	100	30
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	100	100	30
18.	ООО «Горный воздух»	89,5	89,5	26,85
19.	ООО «Империал Групп»	89,5	89,5	26,85
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	50	50	15
21.	ИП Гнеушева Е.В.	89,5	89,5	26,85
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	89,5	89,5	26,85
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	97,5	97,5	29,25
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	92	92	27,6

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	17	17	30
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	17	17	30
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	17	17	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	17	17	30
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	17	17	30
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	17	17	30
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	17	17	30
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	17	17	30
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	17	17	30
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	17	17	30
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	17	17	30
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	17	17	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	17	17	30
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	17	17	30

	«Светлый»			
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	17	17	30
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	17	17	30
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	17	17	30
18.	ООО «Горный воздух»	17	17	30
19.	ООО «Империал Групп»	17	17	30
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	17	17	30
21.	ИП Гнеушева Е.В.	17	17	30
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	17	17	30
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	17	17	30
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	17	17	30

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	19	19	30
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	19	19	30
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	19	19	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	19	19	30

5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	19	19	30
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	19	19	30
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	19	19	30
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	19	19	30
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	19	19	30
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	19	19	30
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	19	19	30
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	19	19	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	19	19	30
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	19	19	30
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	19	19	30
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	19	19	30
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	19	19	30
18.	ООО «Горный воздух»	19	15	23,7
19.	ООО «Империал Групп»	19	15	23,7
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	19	0	0
21.	ИП Гнеушева Е.В.	19	15	23,7

22.	ИП Бальчинова Е.Д.	19	15	23,7
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	19	18	28,5
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	19	16	25,2

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	5	5	30
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	5	5	30
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	5	5	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	5	5	30
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	5	5	30
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	5	5	30
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	4	4	27
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	5	5	30
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	5	5	30

10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	5	5	30
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	5	5	30
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	5	5	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	5	5	30
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	5	5	30
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	5	5	30
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	5	5	30
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	5	5	30
18.	ООО «Горный воздух»	5	5	30
19.	ООО «Империал Групп»	4	4	27
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	0	0	0
21.	ИП Гнеушева Е.В.	5	5	30
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	4	4	27
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	5	5	30
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	4	4	27

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	98	98	29,4
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	98,5	98,5	29,55
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	100	100	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	100	100	30
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	98	98	29,4
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	97	97	29,1
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	98	98	29,4
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	98,5	98,5	29,55
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	98,5	98,5	29,55
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	98	98	29,4
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	100	100	30
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	100	100	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	98	98	29,4

14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	100	100	30
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	100	100	30
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	98	98	29,4
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	98	98	29,4
18.	ООО «Горный воздух»	98	98	29,4
19.	ООО «Империал Групп»	100	100	30
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	99	99	29,7
21.	ИП Гнеушева Е.В.	98	98	29,4
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	100	100	30
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	100	100	30
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	100	100	30

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	248	98
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100

4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	250	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	82	99
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	108	98
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	215	98
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	360	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	520	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98

19.	ООО «Империал Групп»	71	71	100
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	249	99
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	249	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский	110	109	99

	дом социального обслуживания»			
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	216	98
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	361	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	521	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	71	100
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	5	100	50
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	5	100	50
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	5	100	50
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	5	100	50
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	5	100	50
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	5	100	50
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	5	100	50
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	5	100	50
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	5	100	50
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	5	100	50
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	5	100	50
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	5	100	50
13.	АУСО РБ «Баянгольский	5	100	50

	дом социального обслуживания»			
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	5	100	50
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	5	100	50
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	5	100	50
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	5	100	50
18.	ООО «Горный воздух»	5	100	50
19.	ООО «Империал Групп»	5	100	50
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	5	100	50
21.	ИП Гнеушева Е.В.	5	100	50
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	5	100	50
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	5	100	50
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	5	100	50

2.2. 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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	245	97
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	19	95

4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	251	99
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	108	98
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	214	97
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	362	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	520	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98

19.	ООО «Империал Групп»	71	70	99
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	5	100	30
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	5	100	30
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	5	100	30
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	5	100	30
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	5	100	30
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	5	100	30
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	5	100	30
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	5	100	30

9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	5	100	30
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	5	100	30
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	5	100	30
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	5	100	30
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	5	100	30
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	5	100	30
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	4	80	24
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	5	100	30
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	3	60	18
18.	ООО «Горный воздух»	4	80	24
19.	ООО «Империал Групп»	4	80	24
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	5	100	30
21.	ИП Гнеушева Е.В.	3	60	18
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	3	60	18
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	4	80	24
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	3	60	18

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	5	100	40
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	5	100	40
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	4	80	32
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	5	100	40
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	5	100	40
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	5	100	40
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	5	100	40
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	5	100	40
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	5	100	40
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	5	100	40
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	5	100	40
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	5	100	40
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального	5	100	40

	обслуживания»			
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	5	100	40
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	3	60	24
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	5	100	40
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	4	80	32
18.	ООО «Горный воздух»	4	80	32
19.	ООО «Империал Групп»	4	80	32
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	5	100	40
21.	ИП Гнеушева Е.В.	3	60	24
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	3	60	24
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	3	60	24
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	3	60	24

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	10	9	90
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	34	32	94
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	2	2	100

4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	6	6	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	28	26	93
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	3	2	67
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	26	24	92
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	12	11	92
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	10	9	90
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	14	13	93
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	15	15	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	23	23	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	36	34	94
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	136	136	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	4	3	75
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	5	4	80
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	10	9	90
18.	ООО «Горный воздух»	11	9	82

19.	ООО «Империал Групп»	16	14	88
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	10	9	90
21.	ИП Гнеушева Е.В.	5	3	60
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	2	1	50
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	4	3	75
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	3	1	33

Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	245	97
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	19	95
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	250	98

8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	108	98
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	216	98
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	360	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	522	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	69	97
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр	16	16	100

	иппотерапии и верховой езды»			

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	248	98
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	251	99
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	82	99
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	109	99
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	216	98
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального	133	133	100

	обслуживания населения «Нарата»			
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	362	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	520	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	69	97
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом	55	55	100

	социального обслуживания»			
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	248	98
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	249	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	82	99
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	109	99
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	220	100
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	361	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	521	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100

16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	63	98
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	70	99
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	112	99
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия.

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	54	98
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	245	97
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	48	98
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального	133	130	98

	обслуживания»			
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	30	97
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	250	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	109	99
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	218	99
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	360	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	519	99
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	64	100
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	70	99
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	113	100
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная	28	28	100

	общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»			
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	55	100
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	248	98
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	31	100
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	249	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	108	98
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	216	98

11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	361	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	522	100
15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	64	100
18.	ООО «Горный воздух»	111	109	98
19.	ООО «Империал Групп»	71	70	99
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	113	100
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

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
1.	АУСО РБ «Бичурский дом социального обслуживания»	55	55	100
2.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	252	248	98
3.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	20	20	100
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	49	49	100
5.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	133	130	98
6.	АУСО РБ «Хоринский специальный дом социального обслуживания»	31	31	100
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	254	249	98
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	83	81	98
9.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	110	109	99
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	220	216	98
11.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	134	134	100
12.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	133	133	100
13.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	369	361	98
14.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	522	522	100

15.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	36	36	100
16.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	56	55	98
17.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	64	64	100
18.	ООО «Горный воздух»	111	110	99
19.	ООО «Империал Групп»	71	70	99
20.	ИП Цыбенова Н.Ц.	113	113	100
21.	ИП Гнеушева Е.В.	45	44	98
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	25	25	100
23.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	28	28	100
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	16	16	100

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

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

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности социальных учреждений.

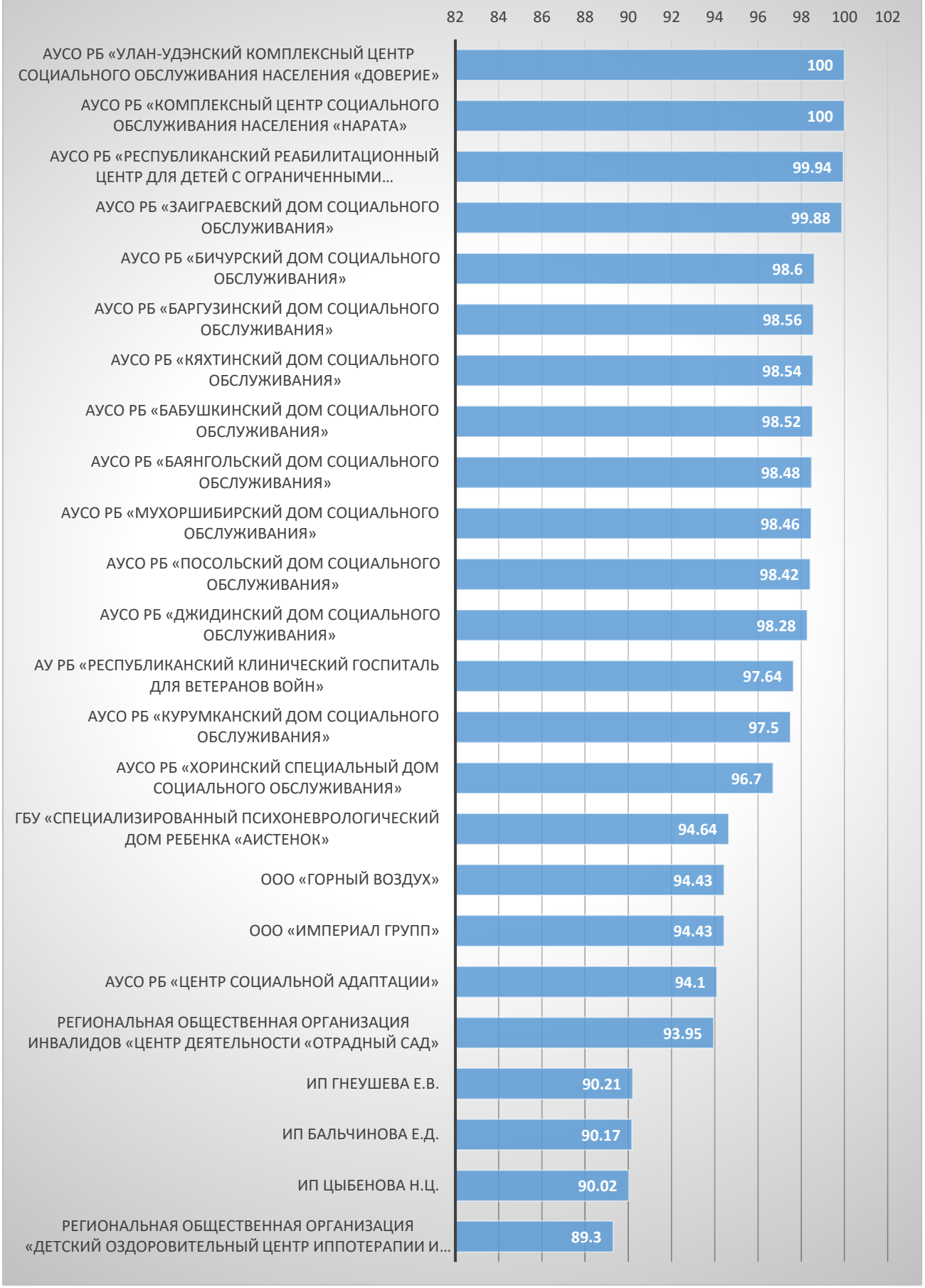
Таблица рейтингов 1

	Государственные организации в сфере социального обслуживания Республики Бурятия	**Рейтинг по группе показателей**						
		открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего	Место
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100	
1.	АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»	100	100	100	100	100	**100**	1
2.	АУСО РБ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Нарата»	100	100	100	100	100	**100**	1
3.	АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	100	100	100	100	99,7	**99,94**	2
4.	АУСО РБ «Заиграевский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	99,4	**99,88**	3
5.	АУСО РБ «Бичурский	99,2	99	97	98,4	99,4	**98,6**	4

	дом социального обслуживания»							
6.	АУСО РБ «Баргузинский дом социального обслуживания»	99,4	99	97	98,6	98,8	**98,56**	5
7.	АУСО РБ «Кяхтинский дом социального обслуживания»	99,2	99,5	97,6	98,4	98	**98,54**	6
8.	АУСО РБ «Бабушкинский дом социального обслуживания»	99,4	99	97,6	98,6	98	**98,52**	7
9.	АУСО РБ «Баянгольский дом социального обслуживания»	99,2	99	98,2	98	98	**98,48**	8
10.	АУСО РБ «Мухоршибирский дом социального обслуживания»	99,2	98,5	97,9	98,4	98,3	**98,46**	9
11.	АУСО РБ «Посольский дом социального обслуживания»	99,2	99	97,9	98	98	**98,42**	10
12.	АУСО РБ «Джидинский дом социального обслуживания»	99,4	98,5	98,2	97,6	97,7	**98,28**	11
13.	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	99,2	99	94	98	98	**97,64**	12
14.	АУСО РБ «Курумканский дом социального обслуживания»	100	97,5	92	98	100	**97,5**	13
15.	АУСО РБ «Хоринский	98,8	98,5	90,1	97	99,1	**96,7**	14

	специальный дом социального обслуживания»							
16.	ГБУ «Специализированный психоневрологический дом ребенка «Аистенок»	99,2	99	77	98	100	**94,64**	15
17.	ООО «Горный воздух»	96,05	99	80,6	98	98,5	**94,43**	16
18.	ООО «Империал Групп»	93,85	99,5	82,4	97,4	99	**94,43**	16
19.	АУСО РБ «Центр социальной адаптации»	100	100	70,5	100	100	**94,1**	17
20.	Региональная общественная организация инвалидов «Центр деятельности «Отрадный сад»	99,25	100	70,5	100	100	**93,95**	18
21.	ИП Гнеушева Е.В.	96,05	99	60	98	98	**90,21**	19
22.	ИП Бальчинова Е.Д.	93,85	100	57	100	100	**90,17**	20
23.	ИП Цыбенова Н.Ц.	54,6	99,5	97	99	100	**90,02**	21
24.	Региональная общественная организация «Детский оздоровительный центр иппотерапии и верховой езды»	94,6	100	51,9	100	100	**89,3**	22

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Республики Бурятия



Условия для оказания организациями социального обслуживания услуг созданы в полном объеме. Большинство организаций социального обслуживания Республики Бурятия получили максимальное количество баллов по каждому из пяти критериев, т.е. «открытость и доступность информации об организации» выполнена на 96,6%; «комфортность условий предоставления услуг» выполнена на 99,3%; «доступность услуг для инвалидов» выполнена на 87,7%; «доброжелательность, вежливость работников организаций», а также удовлетворенность организацией в целом выполнена на 99,1%.

Градация организаций социального обслуживания Республики Бурятия.

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	24	96,3 %
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	-		96,3 %

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 24 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.

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Бурятия 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 Республики Бурятия.

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 государственными организациями социального обслуживания Республики Бурятия. 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 Республики Бурятия.

Директор А.В. Михалёв