

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра социальной
защиты, труда и занятости
населения Республики Мордовия

_____ / С.В. Купцов/

«__» _____ 2020 г.

М.П.

ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ В 2020 ГОДУ

Самара
2020

Оглавление

1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛИСЬ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.	12
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.	13
4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ.	15
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (В БАЛЛАХ), РАССЧИТАННЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С ЕДИНЫМ ПОРЯДКОМ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.	16
5.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.	18
5.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.	23
5.3. Доступность услуг для инвалидов.	27
5.4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.	31
5.4. Удовлетворенность условиями оказания услуг.	33
5.5. Показатель оценки качества по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества.	36
6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.	39
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.	39

1. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ СБОР И
ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Экспертная работа организована Индивидуальным предпринимателем
Дворянкиным Яном Александровичем (ИП Дворянкин Ян Александрович
ИНН 632408062147, ОГРНИП 319631300181451, р\с: 40802810502500076038;
Название банка: ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ" БИК: 044525999
Город: Москва Корр. счет: 30101810845250000999).

**Лист записи
Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей**

В Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей в отношении индивидуального предпринимателя

ДВОРЯНКИН ЯН АЛЕКСАНДРОВИЧ

фамилия, имя и (в случае, если имеется) отчество

основной государственный регистрационный номер (ОГРНИП)

3 1 9 6 3 1 3 0 0 1 8 1 4 5 1

внесена запись о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя

"29" ноября 2019 года
(число) (месяц прописью) (год)

за государственным регистрационным номером (ГРНИП)

3 1 9 6 3 1 3 0 0 1 8 1 4 5 1

Запись содержит следующие сведения:

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3

Сведения о регистрирующем органе по месту жительства индивидуального предпринимателя, внесенные в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей

1	Наименование регистрирующего органа	Инспекция Федеральной налоговой службы по Красноглинскому району г. Самара
2	Адрес регистрирующего органа	443112, Самара г, Сергея Лазо ул, д 2а

Сведения, идентифицирующие физическое лицо, внесенные в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей

3	Фамилия	ДВОРЯНКИН
4	Имя	ЯН
5	Отчество	АЛЕКСАНДРОВИЧ
6	Пол	Мужской

Сведения о гражданстве, внесенные в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей

7	Гражданство	Гражданин Российской Федерации
---	-------------	--------------------------------

Сведения о видах экономической деятельности, внесенные в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей

8	Количество видов экономической деятельности	3
		1
9	Код по ОКВЭД	69.10
10	Тип сведений	Основной вид деятельности
11	Наименование вида деятельности	Деятельность в области права
12	Причина внесения сведений	Внесение в реестр
		2
13	Код по ОКВЭД	70.22

Рисунок 1

14	Тип сведений	Дополнительный вид деятельности
15	Наименование вида деятельности	Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления
16	Причина внесения сведений	Внесение в реестр
3		
17	Код по ОКВЭД	69.20.2
18	Тип сведений	Дополнительный вид деятельности
19	Наименование вида деятельности	Деятельность по оказанию услуг в области бухгалтерского учета
20	Причина внесения сведений	Внесение в реестр

Сведения о документах, представленных для внесения данной записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей

1		
21	Наименование документа	P21001 ЗАЯВЛЕНИЕ О РЕГИСТРАЦИИ ФЛ В КАЧЕСТВЕ ИП
22	Дата документа	27.11.2019
23	Документы представлены	на бумажном носителе
2		
24	Наименование документа	ДОКУМЕНТ ОБ ОПЛАТЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ
25	Номер документа	750302285318KFRW
26	Дата документа	21.11.2019
27	Документы представлены	на бумажном носителе
3		
28	Наименование документа	ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ ГРАЖДАНИНА РФ
29	Документы представлены	на бумажном носителе
4		
30	Наименование документа	ЗАЯВЛЕНИЕ
31	Дата документа	27.11.2019
32	Документы представлены	на бумажном носителе
5		
33	Наименование документа	ЗАПРОС
34	Дата документа	27.11.2019
35	Документы представлены	на бумажном носителе
6		
36	Наименование документа	26.2-1 УВЕДОМЛЕНИЕ О ПЕРЕХОДЕ НА УПРОЩЕННУЮ СИСТЕМУ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ
37	Документы представлены	на бумажном носителе

Лист записи выдан налоговым органом
Инспекция Федеральной налоговой службы по Красноглинскому району г. Самары
наименование регистрирующего органа

"14" октября 2020 года
(число) (месяц прописью) (год)

Заместитель начальника
отдела



Макушева Элина Анатольевна
Подпись, Фамилия, инициалы

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
«ФедРегистр»
РОСС RU.31184.04ЖНС0



03202

Орган по сертификации
ООО «Федеральный Регистр»
(ОГРН 1147847035885)
191186, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 5, лит. Е, пом. 23-Н, оф. 515, 516
Тел. (812) 913-01-92, FedRegister@com-1.ru

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ СДС.ФР.СМ.00320.20

Выдан

Индивидуальному предпринимателю

Дворянкину Яну Александровичу

ИНН 632408062147

443098, РФ, Самарская область, г. Самара, ул. Черемшанская, д.230

НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
применительно к деятельности в области права;
деятельности по оказанию услуг в области бухгалтерского учета;
консультированию по вопросам коммерческой деятельности и управления
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)

Дата регистрации 28/02/2020г.

Срок действия до 28/02/2023г.*

Руководитель органа по сертификации



М.П.

подпись

/Рыбалкин С.С./
фамилия, инициалы

*Сертификат теряет силу в случае отказа от проведения ежегодного инспекционного контроля
на основании требований стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.
Действие сертификата регулируется и отображается в реестре: <http://com-1.ru/>

Рисунок 3

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
«ФедРегистр»
РОСС RU.31184.04ЖНС0



03201

Орган по сертификации
ООО «Федеральный Регистр»
(ОГРН 1147847035885)
191186, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 5, лит. Е, пом. 23-Н, оф. 515, 516
Тел. (812) 913-01-92, FedRegister@com-1.ru

РАЗРЕШЕНИЕ

На применение знака соответствия системы добровольной сертификации
«ФедРегистр»

№ СДС.ФР.СМ.00320.20. Р

Выдано

Индивидуальному предпринимателю

Дворянкину Яну Александровичу

ИПН 632408062147

443098, РФ, Самарская область, г. Самара, ул. Черемшанская, д.230

На основании сертификата № СДС.ФР.СМ.00320.20

Допускается использовать знак соответствия в технической, сопроводительной,
финансовой документации, рекламных продуктах, брошюрах, плакатах.

Дата регистрации 28/02/2020г.

Срок действия до 28/02/2023г.*

Руководитель органа по сертификации



С.С. Рыбалкин /Рыбалкин С.С./

фамилия, инициалы

*Сертификат теряет силу в случае отъезда от территории ежегодного инспекционного контроля
на основании требований стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.
Действие сертификата регулируется и отображается в реестре: <http://com-1.ru/>

Рисунок 4

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
«ФедРегистр»
РОСС RU.31184.04ЖНС0



03203

Орган по сертификации
ООО «Федеральный Регистр»
(ОГРН 1147847035885)
191186, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 5, лит. Е, пом. 23-Н, оф. 515, 516
Тел. (812) 913-01-92, FedRegister@com-1.ru

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ ЭКСПЕРТА

№ СДС.ФР.СМ.00320.20.1. Э

НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО

Дворянкин Ян Александрович

Аттестован в качестве эксперта-аудитора внутренних проверок системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Настоящий сертификат предоставляет право
на проведение внутренних проверок системы менеджмента.

Выдан: Индивидуальному предпринимателю

Дворянкину Яну Александровичу

ИНН 632408062147

443098, РФ, Самарская область, г. Самара, ул. Черемшанская, д.230

Сертификат выдан на основании решения аттестационной
комиссии № 05-СМК от «28» февраля 2020 г.

Дата регистрации 28/02/2020г.

Срок действия до 28/02/2023г.*

Руководитель органа по сертификации



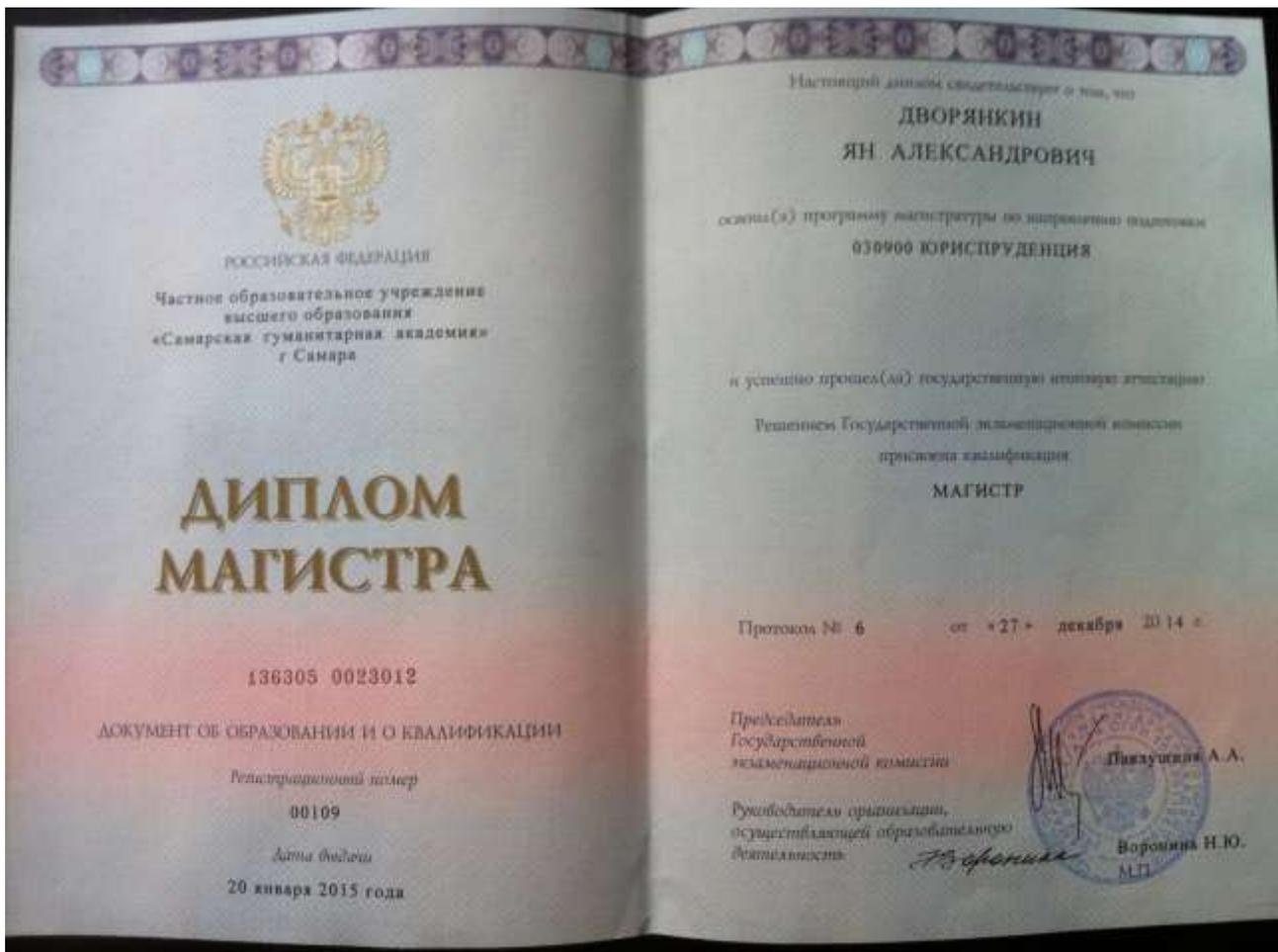
Подпись

/Рыбалкин С.С./

фамилия, инициалы

*Сертификат теряет силу в случае отказа от проведения ежегодного инспекционного контроля
на основании требований стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.
Действие сертификата регулируется и отображается в реестре: <http://com-1.ru/>

Рисунок 5



**ДИПЛОМ
МАГИСТРА**

136305 0023012

ДОКУМЕНТ ОБ ОБРАЗОВАНИИ И О КВАЛИФИКАЦИИ

Регистрационный номер

00109

Дата выдачи

20 января 2015 года

Настоящим документом свидетельствуется о том, что

**ДВОРЯНИН
ЯН АЛЕКСАНДРОВИЧ**

освоил(а) программу магистратуры по направлению подготовки
030900 ЮРИСПРУДЕНЦИЯ

и успешно прошел(ла) государственную итоговую аттестацию

Решением Государственной экзаменационной комиссии
присвоена квалификация

МАГИСТР

Протокол № 6 от «27» декабря 2014 г.

Председатель
Государственной
экзаменационной комиссии

Павлуцкий А.А.
Павлуцкий А.А.
Воронова Н.Ю.
М.П.

Руководитель организации,
осуществляющей образовательную
деятельность

Воронова

Рисунок 6



Рисунок 7

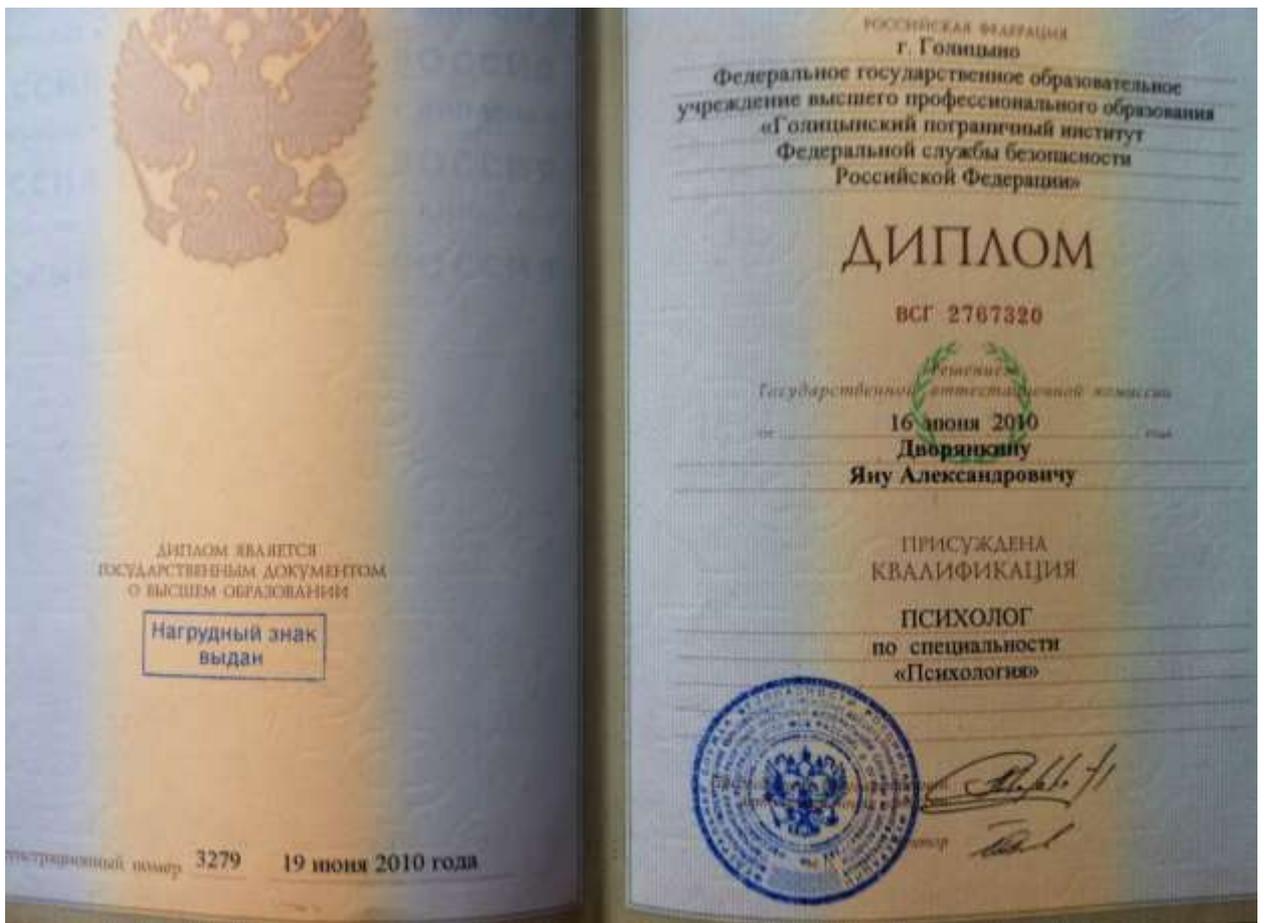


Рисунок 8

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛИСЬ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

№	Район	Адрес	Контактные телефоны	Сайт
1.	ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	431860, г. Ардатов, ул. Комсомольская, д. 90	(883431) 3-15-11	http://ardatov.soc13.ru/
2.	ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	431800, Атяшевский район, п. Атяшево, ул. Центральная, д. 4	(883434) 2-31-70	http://atyashevo.soc13.ru/
3.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	431750, Большеберезниковский район, с. Большие Березники, ул. Ленина, д. 6	(883436) 2-31-18	http://pi_bolshie_berezniki.soc13.ru/
4.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	431670, Большеигнатовский район, с. Б. Игнатово, ул. Советская, д. 32	(883442) 2-14-70	http://bolshoe_ignatovo.soc13.ru/
5.	ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	431770, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д. 11	(883447) 2-30-95	http://dubenki.soc13.ru/services
6.	ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	431370, Ельниковский район, с. Ельники, Площадь 1 Мая, д. 39	(883444) 2-11-44	http://elniki.soc13.ru/
7.	ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	431110, Zubovo-Полянский район, пгт. Zubova Поляна, ул. Советская, д. 2а	(883458) 2-16-83	http://zubovo-polyana.soc13.ru/
8.	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	431430, Инсарский район, г. Инсар, ул. Советская, д. 76	(883449) 2-31-50	http://insar.soc13.ru/
		431900, Кадошкинский район, п. Кадошкино, ул. Октябрьская, д. 7	(883448) 2-36-79	
9.	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	431640, Ичалковский район, с. Кемля, пер. Кооперативный, д. 4	(883433) 3-01-96	http://kemlya.soc13.ru/
10.	ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	431350, г. Ковылкино, ул. Большевикская, д. 30	(883453) 2-20-40	http://kovilkino.soc13.ru/
11.	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	431580, Кочкуровский район, с. Кочкурово, ул. Ленинская, д. 10	(883439) 2-11-44	http://kochkurovo.soc13.ru/
12.	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	431260, г. Краснослободск, Советская площадь, д. 11	(883443) 2-11-44	http://krasnobodsk.soc13.ru/

13.	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	431510, Лямбирский район, с. Лямбировь, ул. Ленина, д. 9	(883441) 2-90-02	http://lyambir.soc13.ru/
14.	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	431600, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Ленина, д. 153	(883438) 2-01-38	http://romodanovo.soc13.ru/
15.	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	431440, г. Рузаевка, ул. Ленина, д. 79	(883451) 6-99-22	http://ruzaevka.soc13.ru/
16.	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	431540, Старошайговский район, с. Старое Шайгово, ул. Рабочая, д. 11	(883432) 2-15-98	http://staroe_shaigovo.soc13.ru/
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	431220, г. Темников, ул. К. Маркса, д. 2	(883445) 2-23-66	http://temnikov.soc13.ru/
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	431210, Теньгушевский район, с. Теньгушево, ул. Карла Маркса, д.39	(883446) 2-90-58	http://tengushevo.soc13.ru/
19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	431030, Торбеевский район, п. Торбеево, ул. К. Маркса, д. 7а	(883456) 2-00-68	http://torbeevo.soc13.ru/
		431050, Атюрьевский район, с. Атюрьево, ул. Ленина, д. 1	(883454) 2-23-28	
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	431700, Чамзинский район, раб. пос. Чамзинка, ул. Терешковой, д. 24а	(883437) 2-14-02	http://chamzinka.soc13.ru/
21.	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Ленинскому району)	430000, г. Саранск, ул. Советская, д. 65	(88342) 47-45-32	http://kc_saransk.soc13.ru/
22.	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Октябрьскому району)	430031, г. Саранск, ул. Сущинского, д. 9 «а»	(88342) 44-44-45	
23.	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	430034, г. Саранск, ул. Войнова, д. 29	(88342) 73-64-14	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.

В соответствии с Методикой, утверждённой Заказчиком 26.11.2020 проведено исследование информационных ресурсов организаций социальной сферы Республики Мордовия (далее-сайтов).

Изучен 21 сайт, согласно списку из раздела 2 настоящего Отчёта. Сайты указанных организаций стандартизированы, имеют общий фон и оформление, размещена информация о руководстве, присутствуют возможности получения сведения об уставной деятельности каждой организации, публичной отчётности и других сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе, отмечена территориальная принадлежность, график работы, имеется раздел с актуальной информацией, опыте работы сотрудников, результатах работы, фотоотчёты. Все сайты оснащены программным обеспечением для лиц с ограниченными возможностями.

Вместе с тем, отмечаются затруднение в поиске. Например, в случае поступления в поисковой строке браузера запроса типа «местная соцзащита» и т. п. не всегда на первой странице поискового сервера обнаруживается искомый ресурс.

Из общей совокупности опрошенных граждан – получателей услуг - 72% (1794 из 2512 опрошенных) высказали мнение о том, что используют сайты исследуемых организаций для получения необходимой информации.



Рисунок 9

Таким образом, на основании полученных данных считаем, что все сайты организаций социального обслуживания Республики Мордовия позволяют получить искомую информацию в доступной и объективной форме.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ.

В соответствии с Методикой, утверждённой Заказчиком 26.11.2020 проведено исследование удовлетворённости качеством услуг организаций социальной сферы Республики Мордовия (далее-сайтов).

В опросе приняло участие 2512 человек, что составляет 24,1 % от общей численности получателей срочных социальных услуг по состоянию на 1 сентября 2020 года в количестве 10434 человек¹.

В частности, мужчин 738 человек, женщин 1774 человека. Возраст респондентов варьируется от 14 лет до старше 65.



Рисунок 10

Работой исследуемых организаций (далее-центров) удовлетворены 92 % респондентов (2312 из 2512 человек).

Ввиду профессиональной деятельности центров эксперты отнесли респондентов, имеющих инвалидность и лиц пенсионного возраста к двум особым категориям, которые, по их мнению, наиболее остро реагируют на качество предоставляемых услуг и способны объективно оценить их доступность.

Таким образом, из общего числа респондентов инвалидность имеют 34% (861 человек), а общее количество лиц пенсионного возраста (категории 56-65 и старше 65) – 29% (734 человека).

¹ Приложение №2 к Техническому заданию Государственного контракта № 0809500000320001818_221247



Рисунок 11



Рисунок 12

5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (В БАЛЛАХ), РАССЧИТАННЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С ЕДИНЫМ ПОРЯДКОМ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Анализ официальных сайтов организации.	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.	

2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬН ОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

5.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	

помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)	деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	социальной сферы на ее официальном сайте	1-100 баллов
		- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	

Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

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

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

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

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

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Организация социального обслуживания	$I_{стенд}$	$I_{сайт}$	Баллы
ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	15	15	84
ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	12	15	75
ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	14	17	86
ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	14	17	86
ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	16	19	97
ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	14	16	83
ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	16	18	94
ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	15	18	91
ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	14	16	83
ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ"	15	17	89
ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	15	17	89
ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	14	19	91
ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	15	17	89

Рисунок 13

ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	13	15	78
ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	16	18	94
ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	16	17	92
ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	16	17	92
ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	16	14	84
ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	15	17	89
ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	17	19	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Ленинскому району)	17	18	97
ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	36	37	100

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

гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)		способа взаимодействия.			
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}$ (1.2)					
где					
$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.					

Организация социального обслуживания	$T_{дист}$	$C_{дист}$	$P_{дист}$
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	3	100	100
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	3	100	100
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	3	100	100
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	3	100	100
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	3	100	100
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	3	100	100
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	3	100	100
8. ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	3	100	100
9. ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	3	100	100
10. ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	3	100	100
11. ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	3	100	100
12. ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	3	100	100
13. ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	3	100	100
14. ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	3	100	100
15. ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	3	100	100
16. ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	3	100	100
17. ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	3	100	100
18. ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	3	100	100
19. ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	3	100	100
20. ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	3	100	100
21. ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	3	100	100

Рисунок 14

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	информационных стендах в помещении организации социальной сферы	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{стенд}$)	
	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{сайт}$)	0-100 баллов
$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$			
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p> <p>$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>			
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр})$ <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов

Организация социального обслуживания	Усайт	Устенд	Чобщ	Поткруд	K1
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	138	132	270	100	95
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	42	43	85	100	92
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	109	137	246	100	96
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	76	97	173	100	96
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	1	1	2	100	99
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	105	143	248	100	95
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району	55	53	108	100	98

РМ"						
8.	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	63	78	141	100	97
9.	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	78	80	158	100	95
10.	ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	21	72	93	100	97
11.	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	19	22	41	100	97
12.	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	107	106	213	100	97
13.	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	47	53	100	100	97
14.	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	150	147	297	100	93
15.	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	170	140	310	100	98
16.	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	2	2	4	100	98
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	17	15	32	100	98
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	27	45	72	100	95
19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	71	78	149	100	97
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	65	72	137	100	100
21.	ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	165	180	251	100	100

Рисунок 15

5.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{комф.ул}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф.}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			<p>доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1)</p> <p>где:</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
2.2	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p>
			2.2.2.	число получателей услуг,	0-100	

			Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С _{своевр})	которым услуга была предоставлена своевременно (У ^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	баллов	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--

В сфере социального обслуживания

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

$$P^{co}_{\text{ожид}} = C_{\text{своевр}} = \frac{U^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2co)$$

где

U^{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

	Организация социального обслуживания	Усв оевр	Чо бщ 2	По жи д	Тк он ф	Ск он ф	Пк он ф
1.	ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	189	197	96	20	3	60
2.	ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	73	74	99	20	3	60
3.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	165	165	100	20	3	60
4.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	106	112	95	20	3	60
5.	ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	30	32	94	20	3	60
6.	ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	151	151	100	20	3	60
7.	ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	53	56	95	20	3	60
8.	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	109	109	100	20	3	60
9.	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	94	95	99	20	3	60
10.	ГКУ "Социальная защита населения по Ковьылкинскому району РМ»	98	99	99	20	3	60
11.	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	22	23	96	20	3	60
12.	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	106	107	99	20	3	60
13.	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	64	64	100	20	3	60

	району РМ"						
14.	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	160	161	99	20	3	60
15.	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	168	175	96	20	3	60
16.	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	2	2	100	20	3	60
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	16	16	100	20	3	60
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	61	62	98	20	3	60
19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	103	105	98	20	3	60
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	83	86	97	20	3	60
21.	ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	257	290	96	20	3	60

Рисунок 16

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

Организация социального обслуживания	Пожд	Укомф	Чобщ3	Ркомф	K2
1 ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	96	189	196	96	96
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	99	73	73	100	99
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	100	148	164	90	95

4.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	95	103	111	93	94
5.	ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	94	10	10	100	97
6.	ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	100	150	150	100	100
7.	ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	95	52	56	93	94
8.	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	100	109	109	100	100
9.	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	99	94	95	99	99
10.	ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ"	99	89	99	90	94
11.	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	96	15	23	65	80
12.	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	99	105	107	98	99
13.	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	100	63	64	98	99
14.	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	99	157	161	98	98
15.	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	96	174	175	99	98
16.	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	100	2	2	100	100
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	100	16	16	100	100
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	98	58	63	92	95
19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	98	100	105	95	97
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	97	69	86	80	88
21.	ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	177	217	288	145	95

Рисунок 17

5.3. Доступность услуг для инвалидов.

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

	лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)		колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$						
<p>где:</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:						
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)		1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств			
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение			
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий	- отсутствуют условия доступности, позволяющие	0 баллов	100 баллов

<p>условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. <p>($\Pi^{услуг}_{дост}$)</p>		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{до ст}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
<p style="text-align: center;">$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}$</p> <p>где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.</p>		<p>(3.2)</p>			

3.3	Доля получателей	0,3	3.3.1.	число получателей услуг-	0-100	100
-----	------------------	-----	--------	--------------------------	-------	-----

услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi_{уд}^{дост}$)		Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	баллов	баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$					
<p>где $У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>					
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1,0	$К^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{дост})$			100 баллов

Организация социального обслуживания	Поргдост	Пуслугдост	Удост	Чинв	Пдостуд	К3
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	80	80	54	54	100	86
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	80	80	21	24	88	82
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	80	80	36	36	100	86
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	80	80	24	27	89	83
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	80	80	0	0	100	86
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	80	80	89	89	100	86
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	80	80	45	45	100	86
8. ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	80	80	13	13	100	86
9. ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	80	80	48	48	100	86
10. ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	80	80	19	27	70	77
11. ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	80	80	5	7	71	77
12. ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	80	80	13	13	100	86
13. ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	80	80	9	9	100	86
14. ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	80	80	87	87	100	86
15. ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	80	80	82	82	100	86
16. ГКУ "Социальная защита населения	80	80	5	5	100	86

по Старошайговскому району РМ"							
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	80	80	2	2	100	86
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	80	80	13	13	100	86
19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	80	80	48	48	100	86
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	80	80	13	13	100	86
21.	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	80	80	26	26	100	86

Рисунок 18

5.4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)		организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)		формула (4.2)
$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников»		1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание,</i>			100 баллов

организаций социальной сферы» (К⁴)		<i>исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i> $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$	
------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Организация социального обслуживания	Чоб щ	Упервк онт	Уоказус луг	Увеж лдист	К4
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	270	192	189	175	69
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	85	72	73	63	83
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	246	164	164	143	65
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	173	109	109	82	60
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	2	2	2	2	100
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	248	150	150	126	59
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	108	55	55	53	51
8. ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	141	109	109	88	74
9. ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	158	95	95	92	60
10. ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	93	99	99	95	100
11. ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	41	20	22	21	51
12. ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	213	105	105	106	49
13. ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	100	64	64	55	62
14. ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	297	160	161	155	54
15. ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	310	175	175	174	56
16. ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	4	2	2	2	50
17. ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	32	16	16	16	50
18. ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	72	62	62	39	80
19. ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	149	105	105	71	66
20. ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	137	63	81	65	52
21. ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	362	266	269	197	87

Рисунок 19

5.4. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
---	----------------------------	------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------

$$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где
 $Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

$$P_{реком} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁵	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{орг.усл.уд}$)	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл.уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где
 $Y_{орг.усл.уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели	Значи	Параметры	Индикаторы параметров	Значение	Максима
---	------------	-------	-----------	-----------------------	----------	---------

	оценки качества	мощь показател	показателя оценки качества, подлежащие оценке	показателей оценки качества	параметров в баллах	льное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	<i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i> $K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$			100 баллов

Организация социального обслуживания		Уреком	Уоргусл	Ууд	K5
1	ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	196	195	196	73
2.	ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	73	73	73	86
3.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	164	164	164	67
4.	ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	109	107	109	63
5.	ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	2	2	2	100
6.	ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	149	150	150	60
7.	ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	56	56	56	52
8.	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	108	107	109	77
9.	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	95	95	95	60
10.	ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	99	96	99	106
11.	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	23	21	23	55
12.	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	106	106	106	50
13.	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	63	64	64	64
14.	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	161	160	160	54
15.	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	173	174	174	56
16.	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	2	2	2	50
17.	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	16	16	16	50
18.	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	62	62	62	86

РМ"

19.	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	105	99	104	69
20.	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	83	78	84	60
21.	ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	274	256	269	100

Рисунок 20

5.5. Показатель оценки качества по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества.

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Организация социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	S_n
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	95	96	86	69	73	84
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	92	99	82	83	86	89
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	96	95	86	65	67	82
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	96	94	83	60	63	79
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	99	97	86	100	100	96
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	95	100	86	59	60	80
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	98	94	86	51	52	76
8. ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	97	100	86	74	77	87
9. ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	95	99	86	60	60	80
10. ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	97	94	77	100	100	95
11. ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	97	80	77	51	55	72
12. ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	97	99	86	49	50	76
13. ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	97	99	86	62	64	82
14. ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	93	98	86	54	54	77
15. ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	98	98	86	56	56	79
16. ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	98	100	86	50	50	77
17. ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	98	100	86	50	50	77
18. ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	95	95	86	80	86	88

19. ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	97	97	86	66	69	83
20. ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	100	88	86	52	60	77
21. ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (межрайонные показатели)	99	95	93	81	83	93

Рисунок 21

5.6. Значения улучшенной точности, где средство оценки – Бланк наблюдения.

Бланк наблюдения – это специальное интерактивное средство, позволяющее увеличить точность и справедливость оценки, так как не все показатели возможно оценить путём опроса получателей услуг и анализа сайтов организаций. Таким образом на базе отдельной интерактивной анкеты MS Forms, включающей в себя предоставленные организациями снимки (они будут непосредственно загружены в форму), выстраиваются специальные шкалы по критериям:

- 1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативно – правовым актам на информационных стендах в помещении организации (учреждения) (K_{1b})
- 2) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг. (K_{2b})
- 3) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов. (K_{3b})
- 4) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. (K_{4b})

Каждый критерий оценивается по 5 – ти балльной шкале, где, 1 - неудовлетворительный уровень, 2 – выше удовлетворительного уровня, 3 - удовлетворительный уровень, 4 - достаточный уровень, 5 – высокий уровень. фотоматериалы оценивают как специалисты Исполнителя. Затем при помощи заданной формулы “MODE” в Microsoft Excel определяется релевантность (наиболее часто повторяющиеся оценки – баллы), на основе которой выводится коэффициент изменения по каждому критерию (K_1, K_2, K_3, K_4), который призван уточнить данные, рассчитанные для каждой организации по принципу п. 3.8. Методологии, где S_n – показатель оценки качества n-ой организации.

Таким образом, чтобы получить уточнённые данные о качестве услуг в оцениваемой организации (S_{nK}) целесообразно применить конечную формулу:

$$S_{nK} = S_n * (1 + ((K_{1b} + K_{2b} + K_{3b} + K_{4b})/4))$$

где, любой из критериев преобразует K_n в следующем порядке если:

- 1) 1 - неудовлетворительный уровень, тогда $K_n = 0$;
- 2) 2 – выше удовлетворительного уровня, тогда $K_n = 0,05$;
- 3) 3 - удовлетворительный уровень, тогда $K_n = 0,1$;
- 4) 4 - достаточный уровень, тогда $K_n = 0,15$;
- 5) 5 – высокий уровень, тогда $K_n = 0,2$.

Организация социального обслуживания	S_n	K_{1b}	K_{2b}	K_{3b}	K_{4b}	K_{5b}	$S_n K$
1. ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	84	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	92
2. ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	89	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	97
3. ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	82	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	90
4. ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	79	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	87
5. ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	96	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	100
6. ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	80	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	88
7. ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	76	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	84
8. ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	87	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	100
9. ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	80	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	88
10. ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ"	95	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	100
11. ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	72	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	79
12. ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	76	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	84
13. ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	82	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	90
14. ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	77	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	85
15. ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	79	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	87
16. ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	77	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	84
17. ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	77	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	84
18. ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	88	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	97
19. ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	83	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	95
20. ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	77	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	85
21. ГБУ РМ "Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск" (межрайонные показатели)	86	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	95

Рисунок 22

6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

- 1) В большей части центров требуется ремонт помещений, в частности, это касается санузлов.
- 2) Уровень доброжелательности сотрудников требует внимания.
- 3) Оснащённость центров требует улучшений относительно мебели для посетителей, желательно наличие кулеров для питьевой воды.
- 4) Требуется внимание к скорости оказываемых услуг.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.

Исследование и оценка деятельности центров производилась в соответствии со следующими нормативными актами:

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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».
3. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Приказ Минтруда России и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".
5. Постановление Правительства Российской Федерации № 452 от 14 апреля 2018 г. «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203».
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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».

7. Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 г. «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».
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья.
9. Примеры 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 15.08.2019 <https://mintrud.gov.ru/uploads/editor/ad/ec/3%20ПРИМЕРЫ%20РАСЧЕТА%20к%20ЕПР-часть%201-15%2008%202019.doc>



Рисунок 23

Деятельность оценённых организаций (центров) соответствует требованиям законодательства Российской Федерации, организована в рамках своих уставных задач, отвечает потребностям общества и потребителей социальных услуг, в частности.

Вместе с тем, в целях дальнейшего совершенствования работы социальной сферы, её доступности рекомендуем следующее.

1. Увеличить штат работников и оптимизировать их рабочий график, задачи. Выполнив эти условия, центры смогут увеличить охват потребителей, повысят доброжелательность персонала и скорость оказания услуг.
2. Внедрить систему регистрации граждан через государственный портал «Госуслуги». Предполагается, что это снизит нагрузку на персонал, усовершенствует общественный контроль.
3. Улучшить условия пребывания посетителей и персонала в центрах, с помощью ремонта помещений, замены технических средств по требованию.