

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

По результатам проведения
независимой оценки качества
условий оказания услуг в
организациях социального
обслуживания Республики Дагестан

2020 год



Оглавление

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН	1
ОГЛАВЛЕНИЕ	1
МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....	5
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА.	5
СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ И ОТЧЁТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	6
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ	8
ВЫБОРКА.	9
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	10
ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	11
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	14
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	20
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	24
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	28
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	31
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ	34
1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	34
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НАЛИЧИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ.	49
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО НАЛИЧИЮ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	52
4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО НАЛИЧИЮ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	56
5. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО НАЛИЧИЮ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ	58
6. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	60
РАСЧЕТЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	62
РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1. СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ.....	62
РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2. НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ.	64
РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3. ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	65

Итого по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)	66
РАСЧЕТ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЙ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	68
Расчёт показателей 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	68
Расчет показателей 2.2. Время ожидания предоставления услуги	69
Расчет показателей 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	70
Итого по критерию 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	71
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	73
Расчет показателей 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	73
Расчет показателей 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	74
Расчет показателей 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	75
Итого по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов	76
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	78
Расчет показателя 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	78
Расчет показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	79
Расчет показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	80
Итого по критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	81
РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	83
Расчет показателя 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	83
Расчет показателя 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	84
Расчет показателя 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	85
Итого по критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	86
РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ	88
Общие результаты	88
ДАННЫЕ ПО КРИТЕРИЯМ ПРИВЕДЕНЫ В ТАБЛИЦЕ	90
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ	95
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	97

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	97
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	99
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	101
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	103
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	105
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ	107
Недостатки в части информационной открытости и доступности.	107
Условия для инвалидов.....	113
Наличие комфортных условий для предоставления услуг	114
ОБЩИЕ НЕДОСТАТКИ ОРГАНИЗАЦИЙ	115
РЕКОМЕНДАЦИИ.....	116
РЕКОМЕНДАЦИИ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ	117
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	117
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	117
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	118
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	118
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	119
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	119
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	120
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	120
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	120
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	121
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	121
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	122
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	122
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район.....	123
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	123
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район».....	124
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Буйнакск»	124
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Кизилюрт»	125
СТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	126
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	126
УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ	127

ДАГЕСТАНСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ «ЖИЗНЬ БЕЗ СЛЕЗ» Г. МАХАЧКАЛА	127
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	128
Опросный лист (Анкета получателей услуг)	128
ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ – ДЛЯ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	131
1. УКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ ОРГАНИЗАЦИИ:	131
2. УКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО ФУНКЦИОНИРУЮЩИХ ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ, ИНФОРМАЦИЯ О КОТОРЫХ РАЗМЕЩЕНА НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ.....	133
3. УКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	133
4. УКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.	134
5. УКАЖИТЕ КОЛИЧЕСТВО УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ.	134
ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН.....	135

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Дагестан проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н)
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 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»
- Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленными в целях реализации 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»

Содержание работ и отчётные материалы

В рамках независимой оценки осуществлялись следующие мероприятия:

- выездные мероприятия в каждую организацию, указанную в приложении к настоящему Техническому заданию, с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, обеспечении доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- анкетирование (опрос) получателей социальных услуг в объеме 40 проц. от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- оценка работы каждой организации в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н;

- расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

Исполнитель представляет Заказчику данный аналитический отчет о выполненной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации (далее – аналитический отчет) в виде презентационных материалов на бумажном носителе, с приложением расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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», а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Аналитический отчет содержит:

перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

рейтинг организаций, а также описание факторов, определяющих рейтинговую позицию, описание методики формирования рейтингов, интерпретация рейтингов;

результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующим общие критерии оценки, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Цели и задачи исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания в Республике Дагестан должна быть проведена по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Цель исследования: получение данных о качестве условий оказания услуг организациями, перечисленными в приложении к настоящему Техническому заданию, а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти; обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере социального обслуживания.

Задачи исследования:

получение данных о качестве условий оказания услуг организациями, перечисленными в приложении к настоящему Техническому заданию, а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере социального обслуживания.

Выборка.

Проведение независимого социологического исследования в 20 организациях социального обслуживания Республики Дагестан.

Количество респондентов– не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания.

Фактическая выборка отражена в таблице:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)	%
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
1	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	40
2	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	40
3	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	40
4	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40
5	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	40
6	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	40
7	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	40
8	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	40
9	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	40
10	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	25	40
11	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	40
12	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	40

13	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	40
14	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	40
15	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	40
16	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	40
17	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	35	40
18	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	40
Стационарные учреждения социального обслуживания населения Республики Дагестан			
19	ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	20	35
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан			
20	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	40

Инструментарий исследования

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

1. опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;
2. формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг;
3. с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций);
4. инструкция для интервьюеров.

Перечень критериев и показателей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам	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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4
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	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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5
		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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования,</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,	Изучение условий доступности услуг для инвалидов

	<i>социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
		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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	<i>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федерального 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 организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10	
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. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12	
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	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.

<p><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 организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>знакомым</p>	<p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13</p>
	<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;</p> <p>- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>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.</p> <p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14</p>
	<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>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.</p> <p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Расчёт показателей, характеризующих 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 помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)($P_{инф}$)	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	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- 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 ($I_{стенд}$)	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 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 ($I_{сайт}$)	1-100 баллов	

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

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

где

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

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

И_{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);

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (<i>количество единиц информации</i>)	
		На стенде	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)	15	20

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – на стенде 15 единиц информации, на официальном сайте – 20 единиц информации.
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации
на официальном сайте организации – 8 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$((3 : 15) + (8 : 20)) : 2 \times 100 = (0,2 + 0,4) \times 0,5 \times 100 = 30 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение 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 гиперссылка на нее) (П _{дист})	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) адрес 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 гиперссылка на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- 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)

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} \quad (1.2)$$

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.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1(30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2(30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 - 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	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
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 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 ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			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 ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел;

Расчет показателя по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до целого числа).

Вариант 2.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел;

Расчет показателя по варианту 2 $(170+320) : (450+560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)	$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	--	------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)

Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	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) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <p>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы.</p> <p>3) наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</p> <p>6) транспортная 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>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
						Для расчета формула (2.1)

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии три условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы.
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет показателя по варианту 1 $P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$

Вариант 2.

В организации в наличии пять условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы.
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет показателя по варианту 2 $P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы.
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет показателя по варианту 3 $P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов}$ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. (П_{ожид})		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})	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (у^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 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 (2.2с0)

$$P_{ожид}^{со} = C_{своевр} = \frac{y^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.2с0)$$

где
у^{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;
Ч_{общ} -общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета показателя 2.2. в сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты– 230 чел.
P_{ожид}^{со} = 217 : 230 x 100 = 0,9434 x 100 = 94,3 = 94 балла (округляется до целой единицы)

№	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 ($Y^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3. $P_{уд}^{комф} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89$ баллов (округляется до целой единицы)

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		<p><i>В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:</i></p> $K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$	100 баллов
--	--	--	------------

Пример расчета значения критерия 2 в сфересоциального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,7 = 81,3 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$$

Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных 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 социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1)</p> <p>Единого порядка</p>

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:
 $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
 $C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.
 При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1: $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет показателя по варианту 2 $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	<p>«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. ($P_{дост}^{услуг}$)</p>	<p>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>		
--	---	---	--	--

$$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг} \quad (3.2)$$

где:

$T_{дост}^{услуг}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{дост}^{услуг}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$C_{дост}^{орг}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{дост}^{орг}$ – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1 $P_{дост}^{услуг} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет показателя по варианту 2 $P_{дост}^{услуг} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{уд}^{дост}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, -125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3. $P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71$ балл (округляется до целой единицы).

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$			100 баллов
---	-----	--	--	--	------------

Пример расчета значения критерия 3:

$P_{дост}^{орг}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{дост}^{услуг}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{уд}^{дост}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3: $(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69$ баллов (округляется до целой единицы).

Расчёт показателей, характеризующих 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) ($P_{уд}^{перв.конт}$)	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 ($U^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{U^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$ -общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Примеррасчета значения показателя 4.1. $U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек; $Ч_{общ}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек. Расчет показателя 4.1. $P_{уд}^{перв.конт} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87$ баллов (округляется до целой единицы).</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие	Числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги($U^{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

	оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)		работники) при обращении в организацию социальной сферы	соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)		
--	--	--	---	--	--	--

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2. $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97$ баллов (округляется до целой единицы).

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 ($y_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	--	--	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$u_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3. $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74$ баллов (округляется до целой единицы).

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
---	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4 $K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88$ балла (округляется до целой единицы).

Расчёт показателей, характеризующих 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). ($P_{\text{реком}}$)	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) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.1. $P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50$ баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	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). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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

где

$y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты(см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.2. $P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92$ балла.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	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)

$$P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;
 $Ч_{общ}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты(см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.3. $P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80$ баллов.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i> $K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times P_{уд})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3). $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{реком}$ –доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{орг.усл}_{уд}$ –доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла.

$P_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73$ балла (округляется до целой единицы).

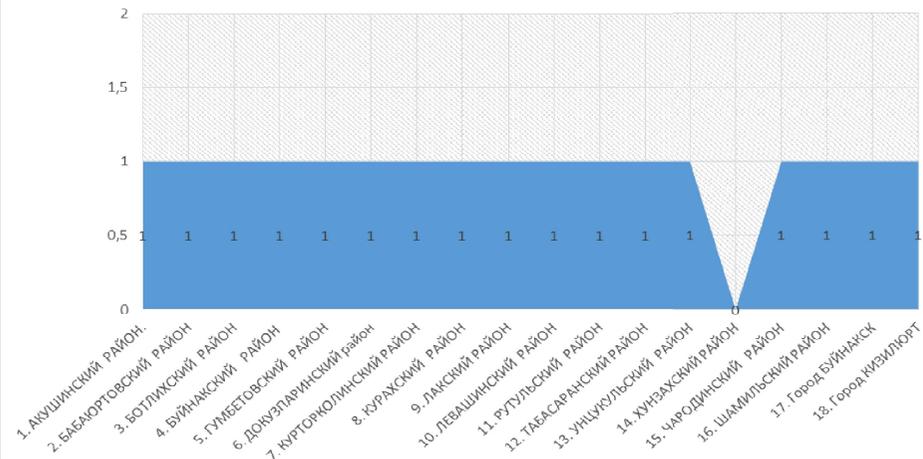
Результаты обобщения информации

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

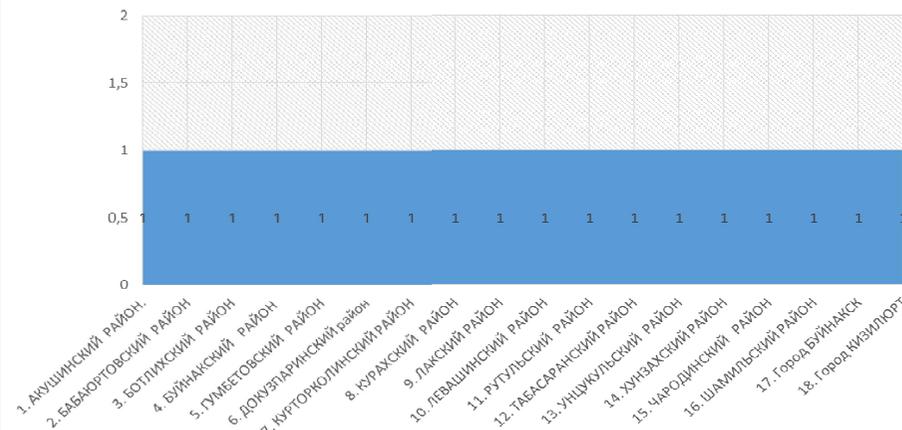
1 столбец таблицы 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУЖУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ	Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД	ГКУ РД города Махачкала	Организации социального обслуживания семьи и детей РД	ДРООПИ «Жизнь без слез»
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалов (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2
5) о контактных телефонах с		1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2

18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан		19	19	21	19	19	19	20	20	25	25	22	20	19	15	18	18	24	19		21		21		

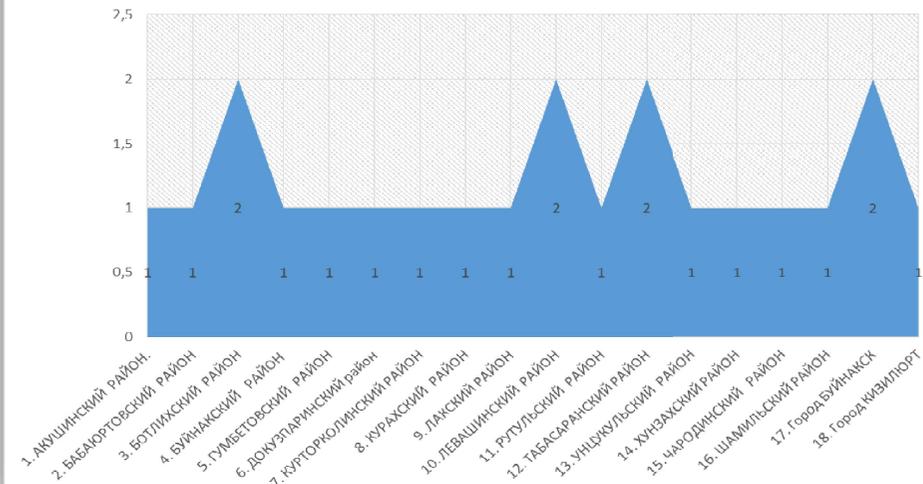
1) О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации



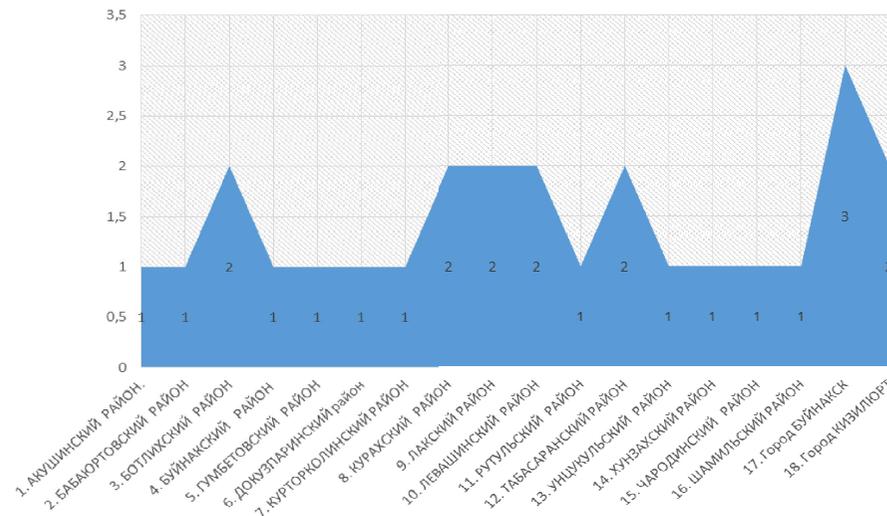
2) Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты



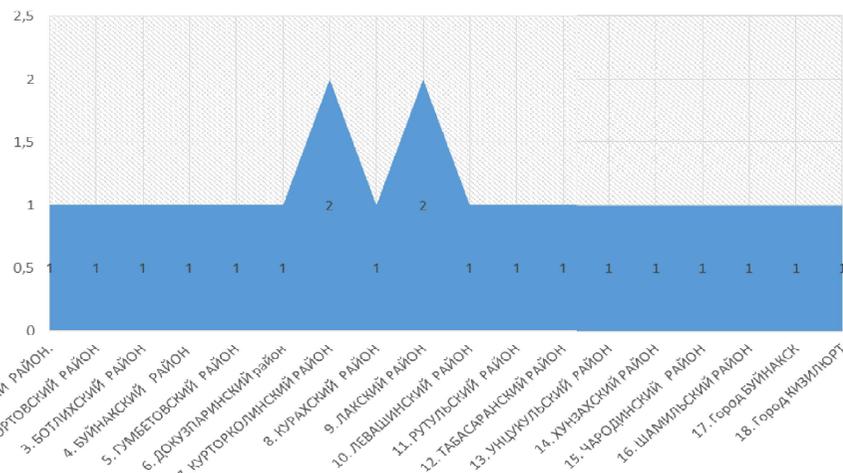
3) О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда



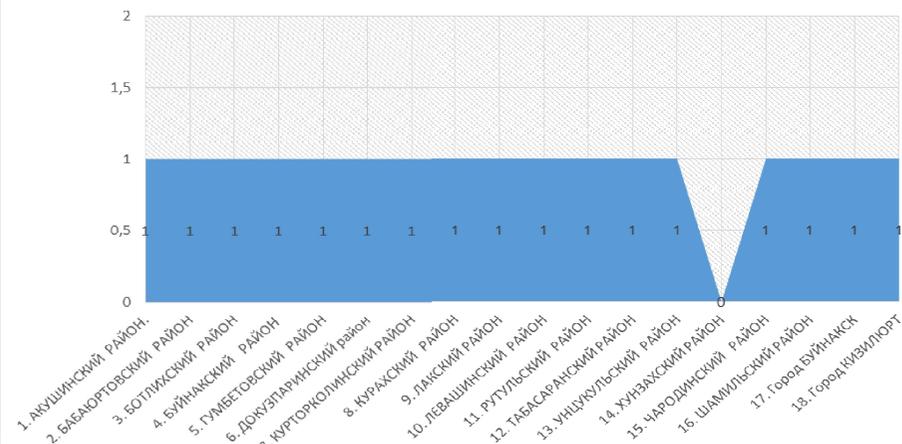
4) О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед



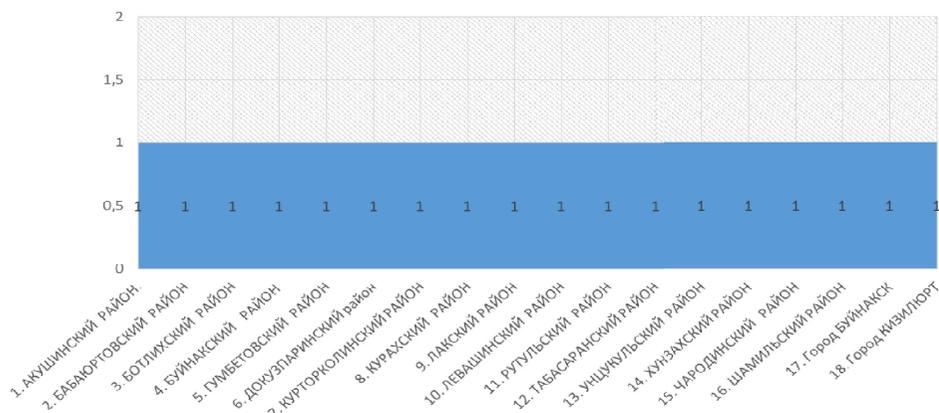
5) О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и прочее



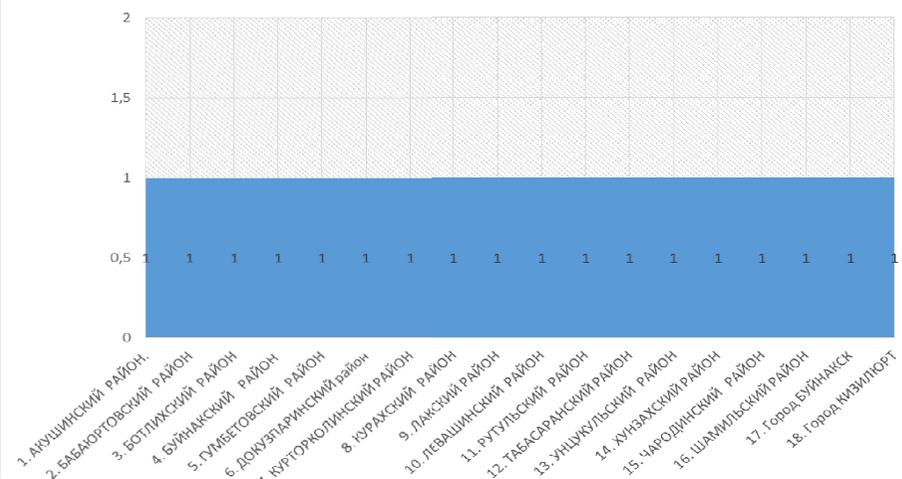
6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты и прочее



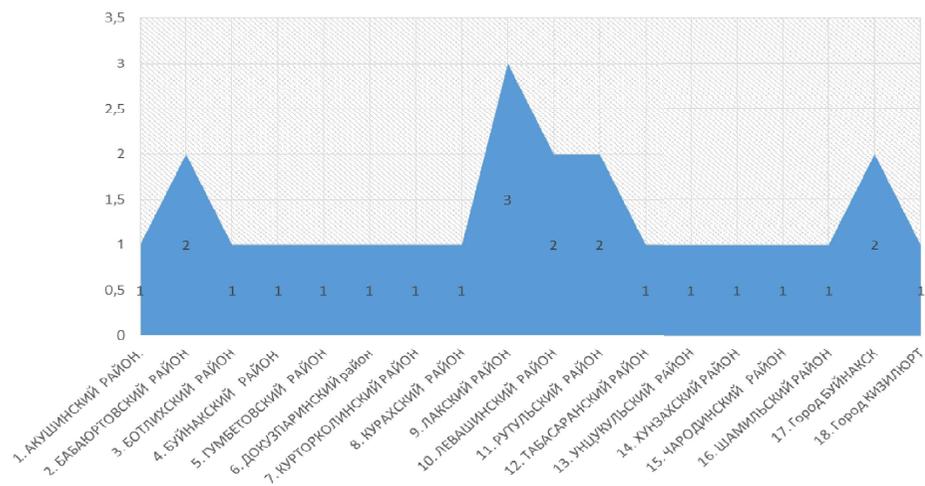
7) О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений и прочее



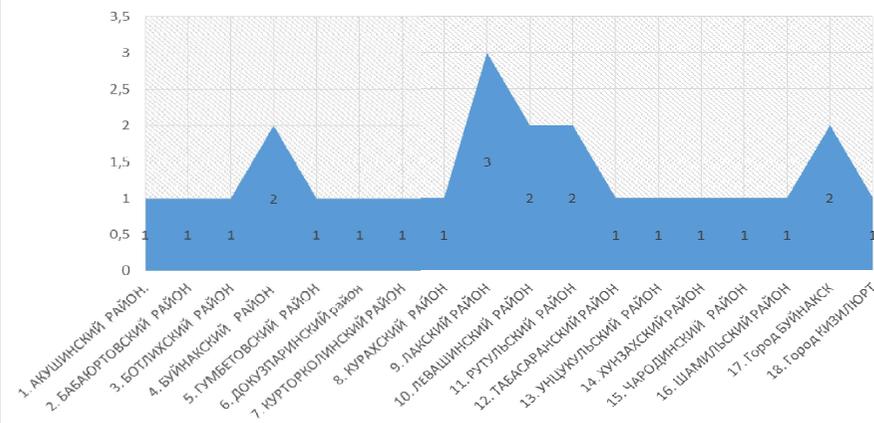
8) О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг) и прочее



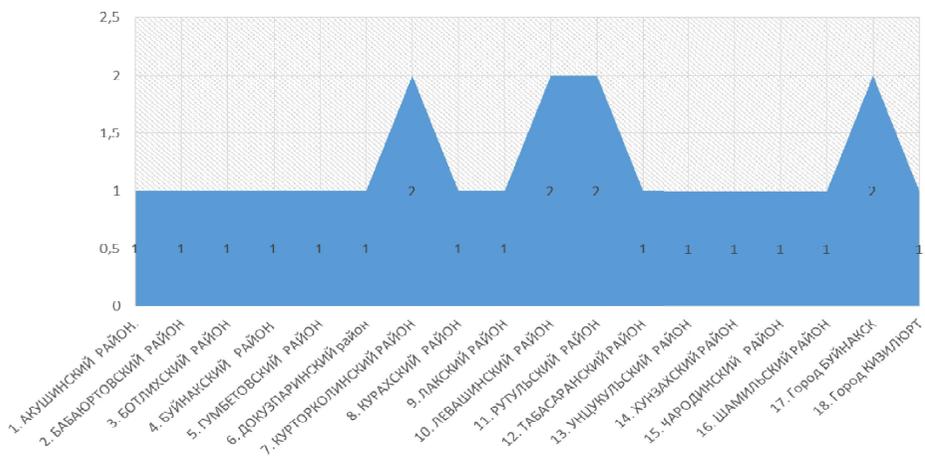
9) О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)



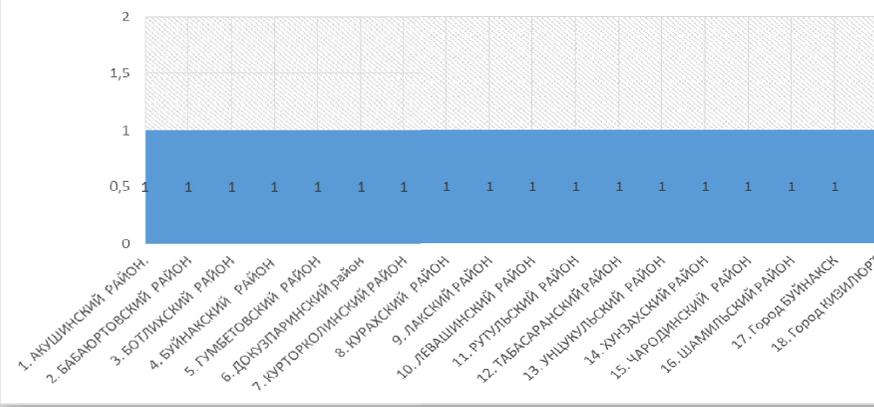
10) О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, и прочие)



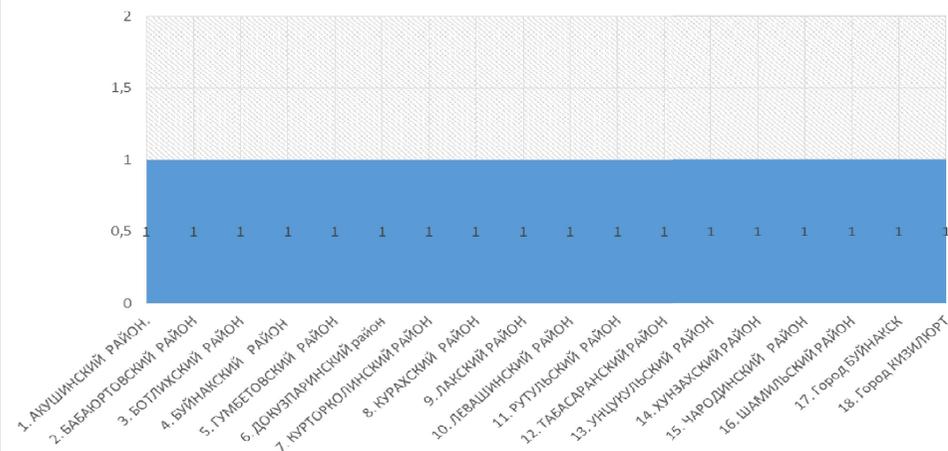
11) О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; и прочее



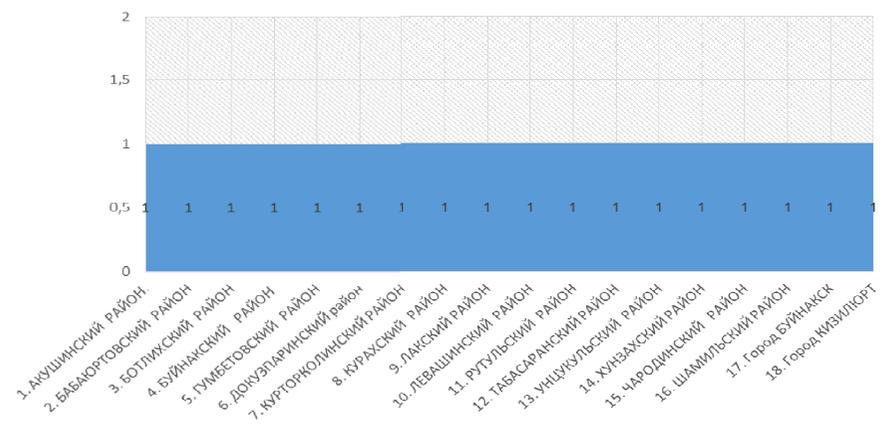
12) О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания



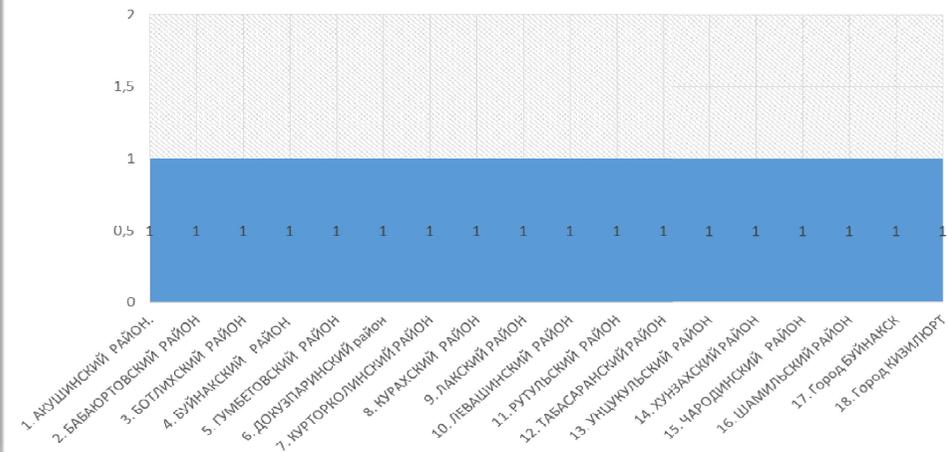
13) О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и прочее



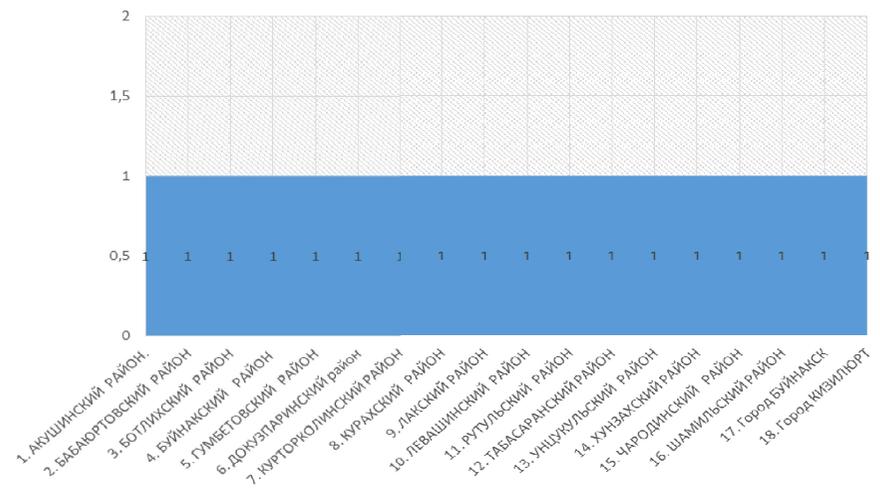
14) Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и прочее



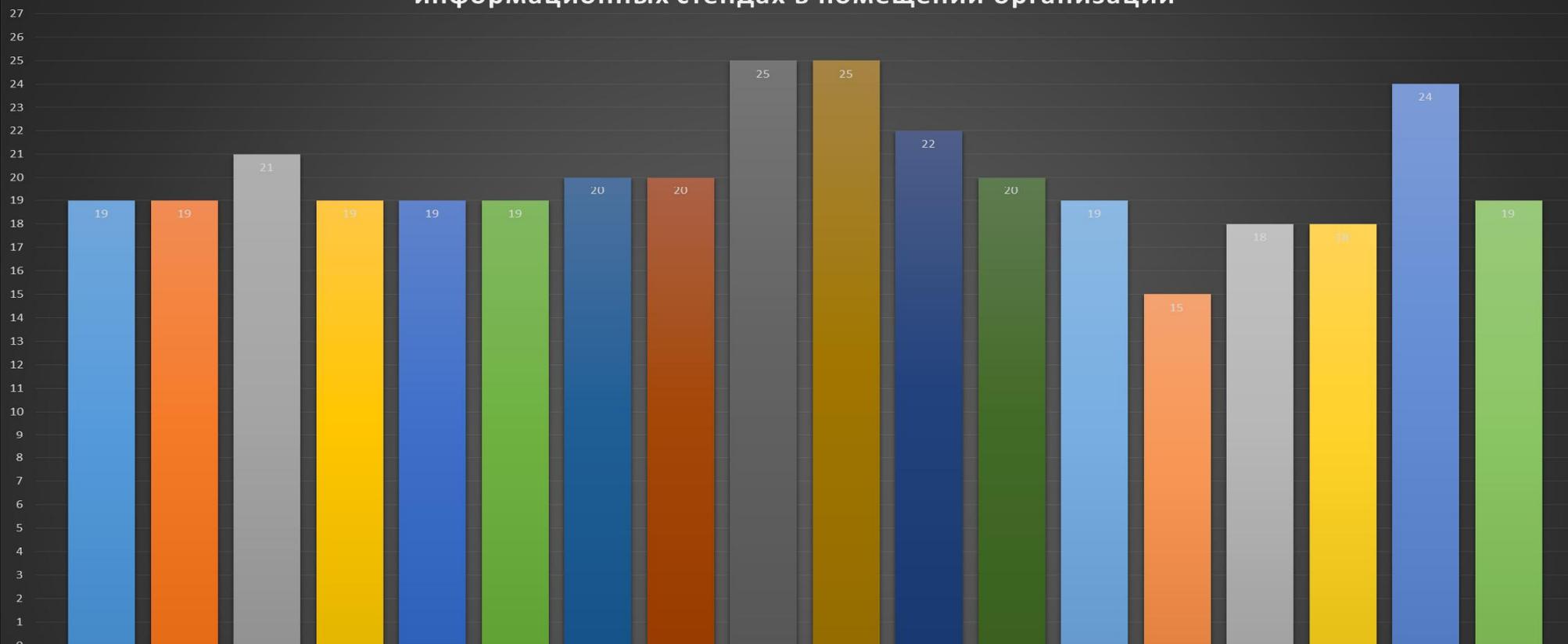
15) О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)



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



Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации



По организациям социального обслуживания Республики Дагестан

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| ■ 1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН. | ■ 2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН | ■ 3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН |
| ■ 4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН | ■ 5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН | ■ 6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район |
| ■ 7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН | ■ 8. КУРАХСКИЙ РАЙОН | ■ 9. ЛАКСКИЙ РАЙОН |
| ■ 10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН | ■ 11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН |
| ■ 13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН | ■ 15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН |
| ■ 16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 17. Город БУЙНАКСК | ■ 18. Город КИЗИЛЮРТ |

**2 столбец таблицы 1.
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети "Интернет»**

- 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
- 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;
- 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной

Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан

	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ			
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ГКУ РД города Махачкала		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Организации социального обслуживания семьи и детей РД		
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ДРООПИ «Живнь без слез»		

почты;																										
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, и прочее;		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, и прочее;		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1				1	1
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1				1	1	
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, и прочее);		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1				1	1	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети "Интернет»



По организациям социального обслуживания Республики Дагестан

1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.

2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН

3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН

4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН

5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН

6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район

7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН

8. КУРАХСКИЙ РАЙОН

9. ЛАКСКИЙ РАЙОН

10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН

11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН

12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН

13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН

14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН

15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН

16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН

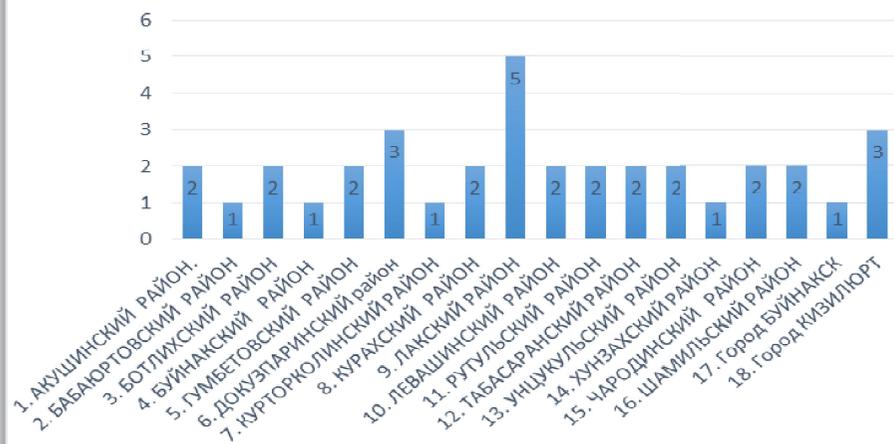
17. Город БУЙНАКСК

18. Город КИЗИЛЮРТ

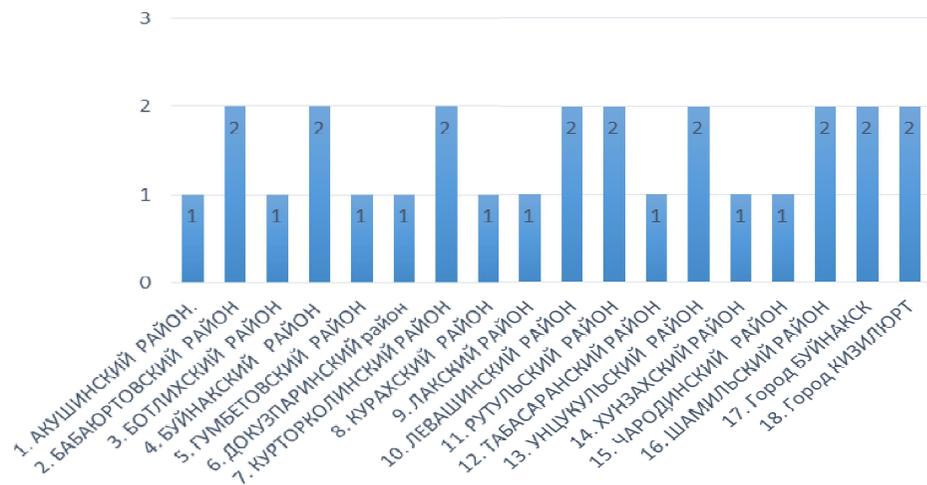
2. Результаты обобщения информации по обеспечению на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан																		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД	ГКУ РД города Махачкала	Организации социального обслуживания семьи и детей РД	ДРООПИ «Жизнь без слез»
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ				
1) абонентского номера телефона;	2	1	2	1	2	3	1	2	5	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	
2) адрес электронной почты	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6) иного дистанционного способа взаимодействия	0	1	2	0	0	1	5	1	3	1	3	0	1	1	1	0	5	1	0	0	3	
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан	6	7	8	6	6	8	11	7	12	8	10	6	8	4	7	7	11	9	5	10		

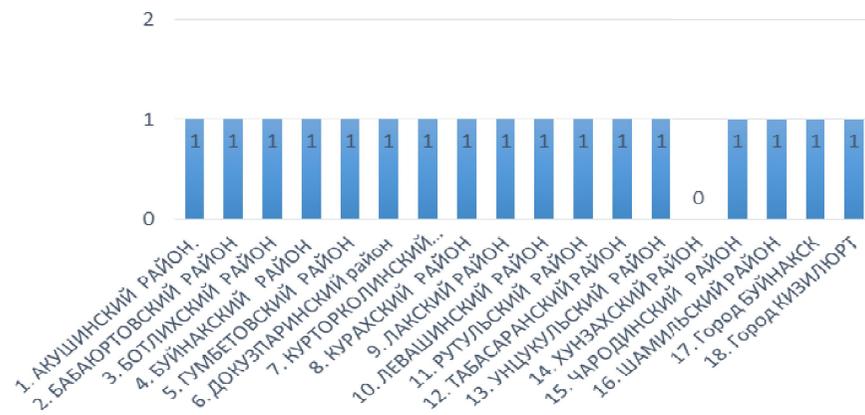
1) Абонентского номера телефона



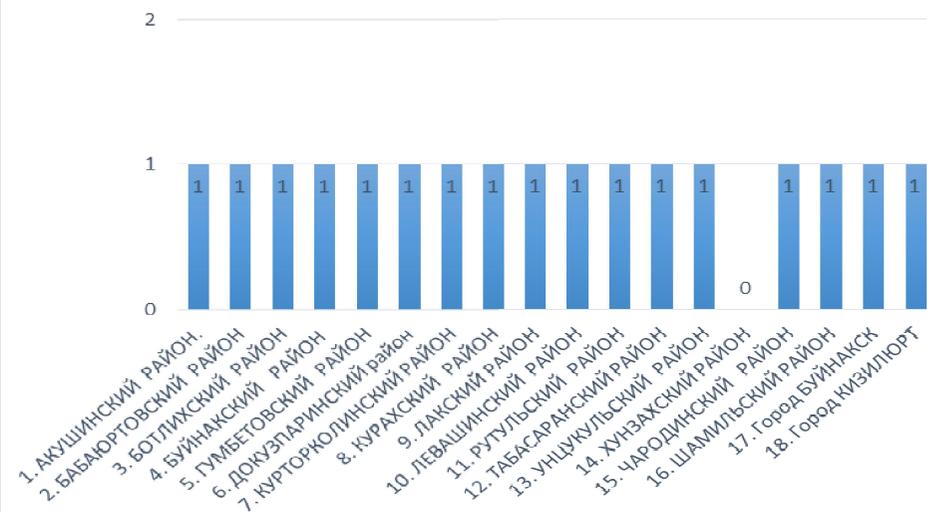
2) Адрес электронной почты



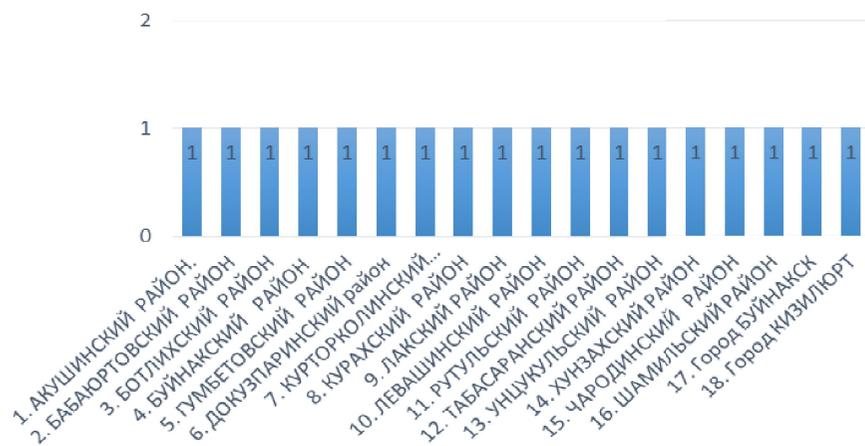
3) Электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)



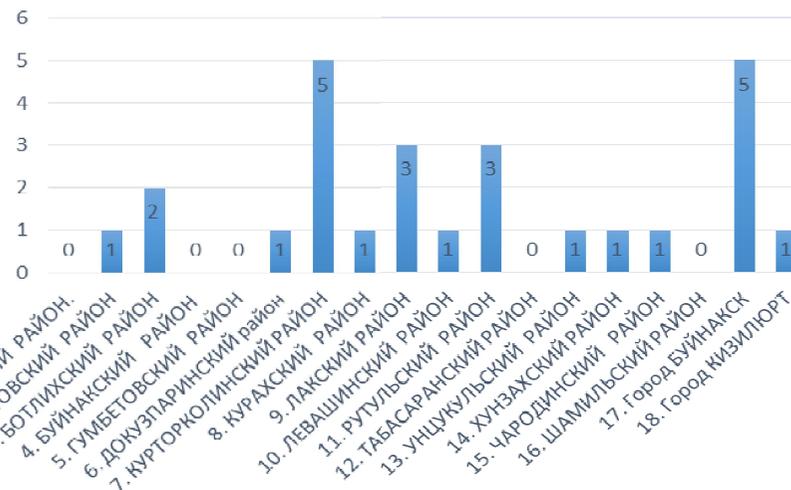
4) Раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»



5) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг



6) Иного дистанционного способа взаимодействия



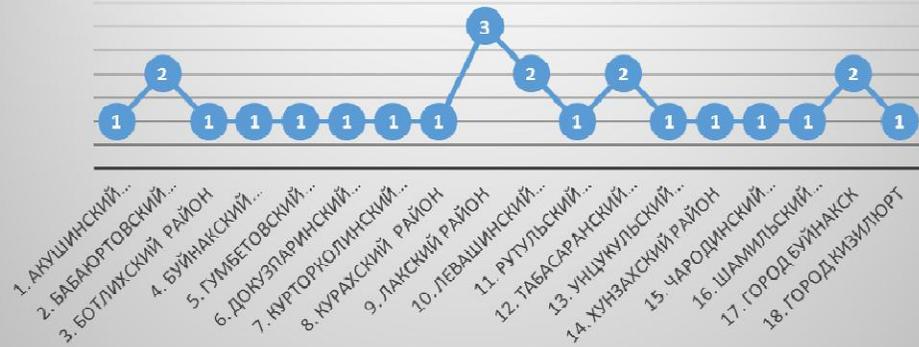
Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг



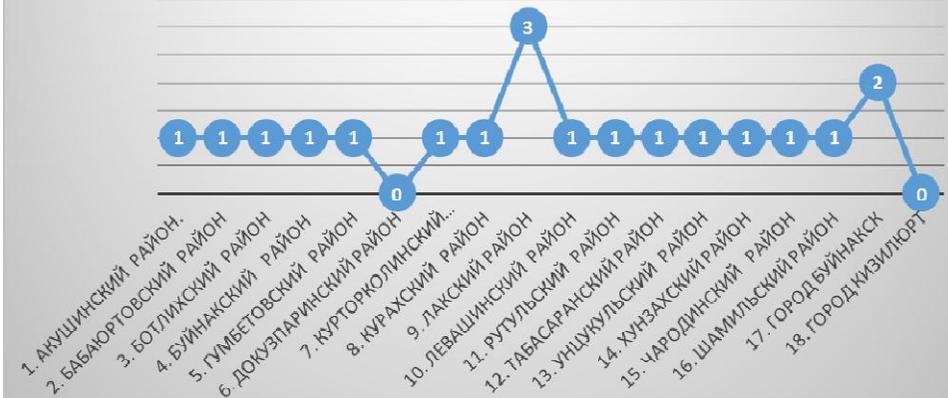
3. Результаты обобщения информации по наличию комфортных условий для предоставления услуг

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан																		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД		Организации социального обслуживания семьи и детей РД	
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ	ГКУ РД города Махачкала	ДРООПИ «Жизнь без слез»		
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3		
2) наличие и понятность навигации внутри организации	1	1	1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0		
3) наличие и доступность питьевой воды	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	0	1	1		
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	0	1	2	3	2	1	2		
5) санитарное состояние помещений организации	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан	7	10	9	7	7	6	10	7	16	9	9	10	8	6	7	8	12	6	6	9		

1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью



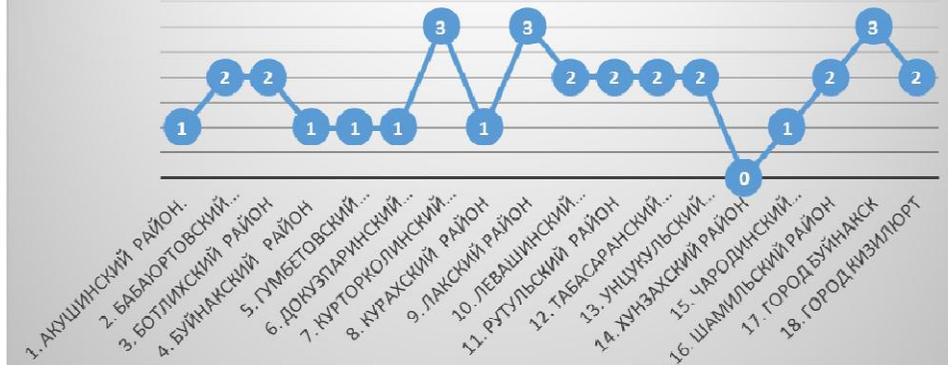
2) Наличие и понятность навигации внутри организации



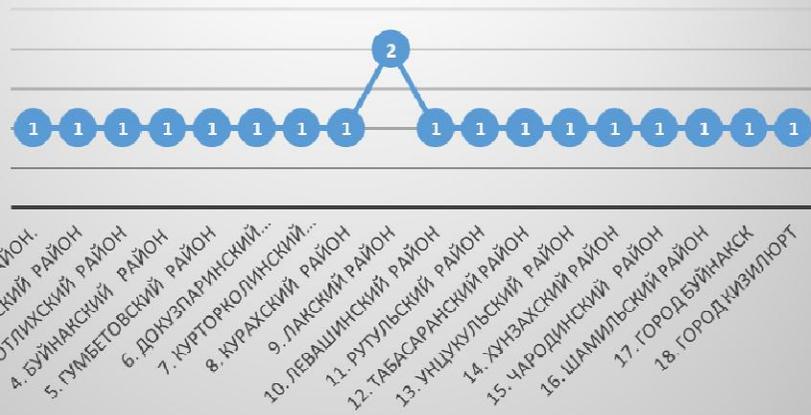
3) Наличие и доступность питьевой воды



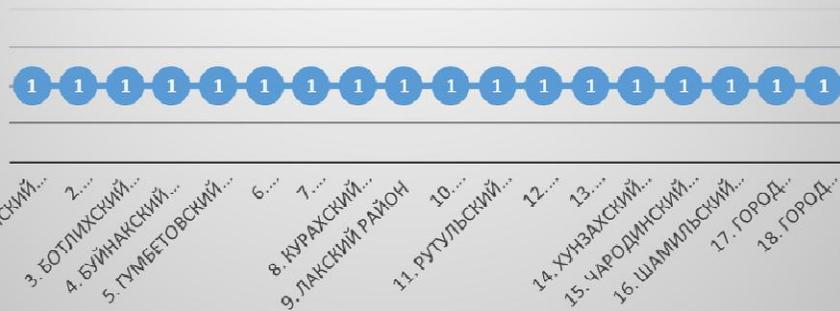
4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений



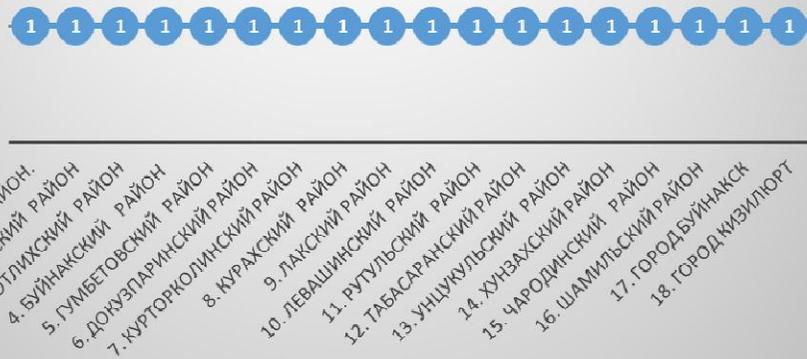
5) Санитарное состояние помещений организации



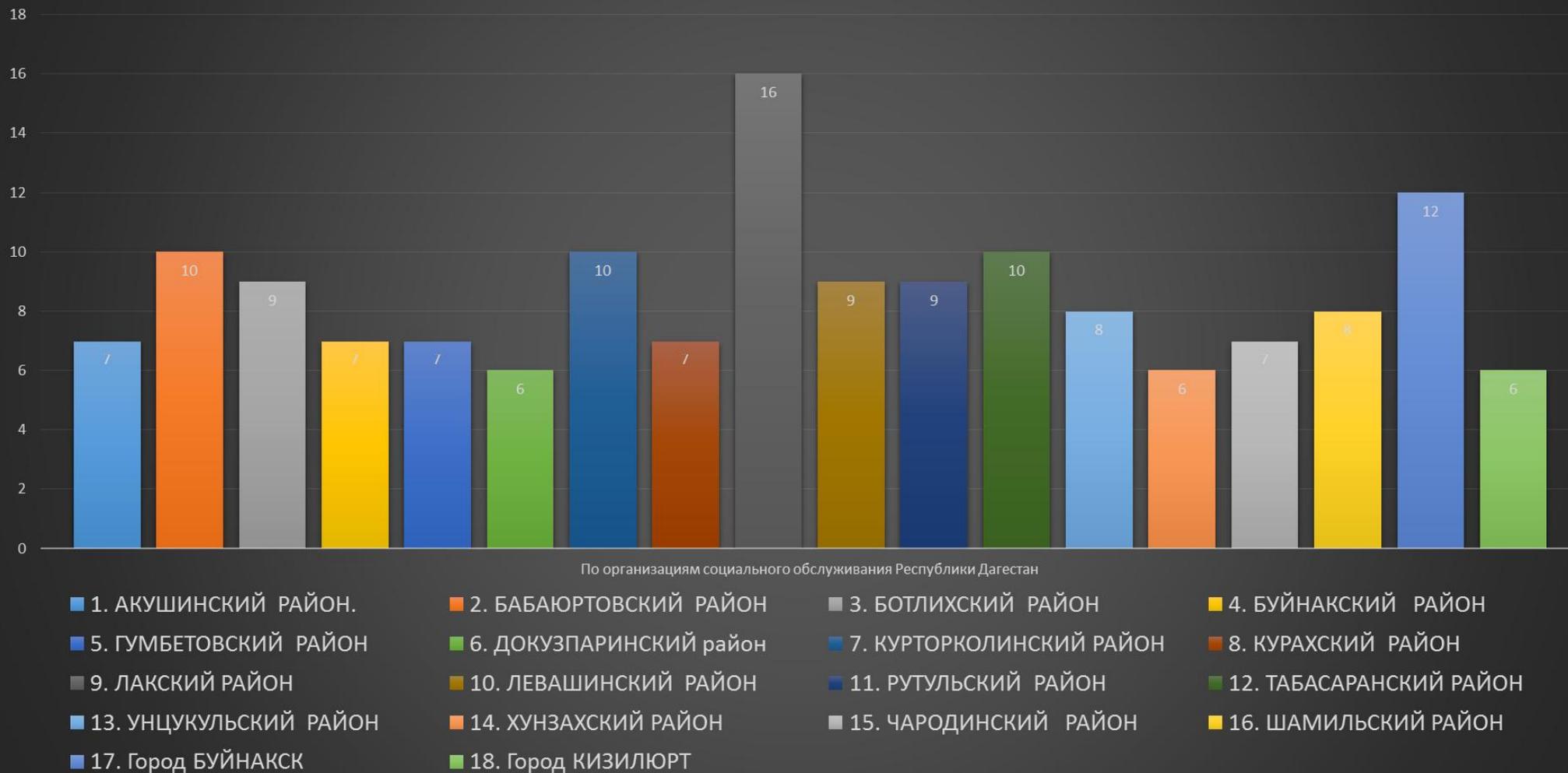
6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)



7) Доступность записи на получение услуги



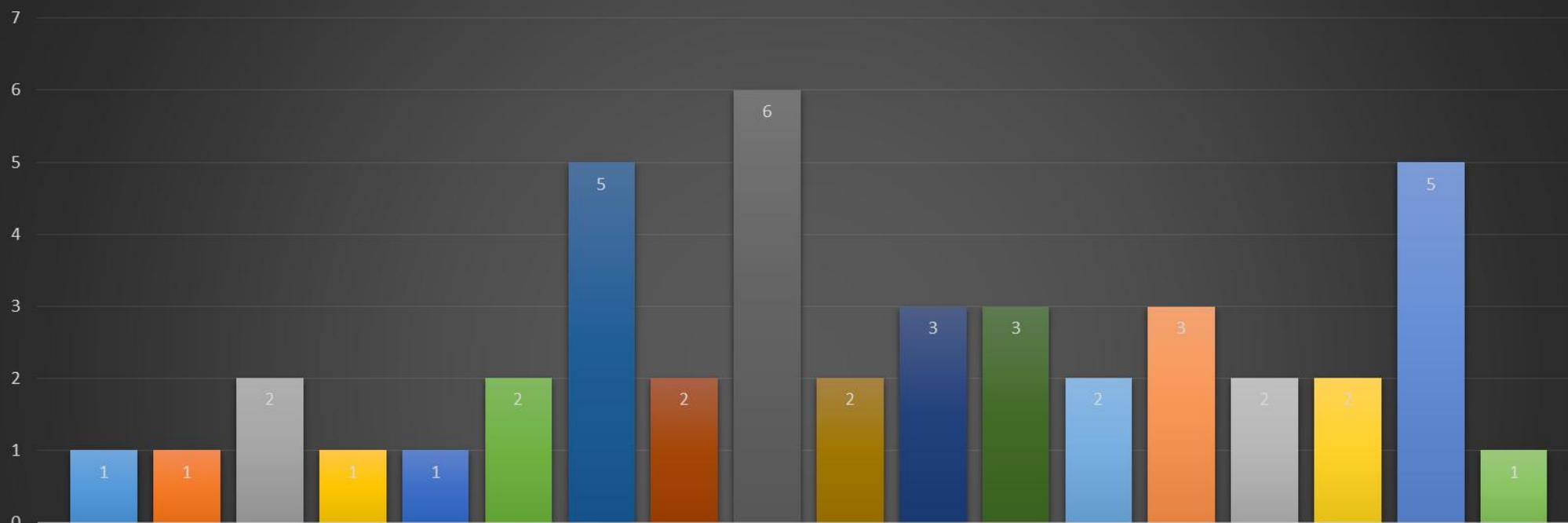
Наличие комфортных условий для предоставления услуг



4. Результаты обобщения информации по наличию условий доступности организации для инвалидов

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан																		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД		Организации социального обслуживания семьи и детей РД	
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ	ГКУ РД города Махачкала	ДРООПИ «Жизнь без слез»		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1		
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1		
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	2		
4) сменных кресел-колясок	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1		
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан	1	1	2	1	1	2	5	2	6	2	3	3	2	3	2	2	3	1	0	5		

Наличие условий доступности организации для инвалидов



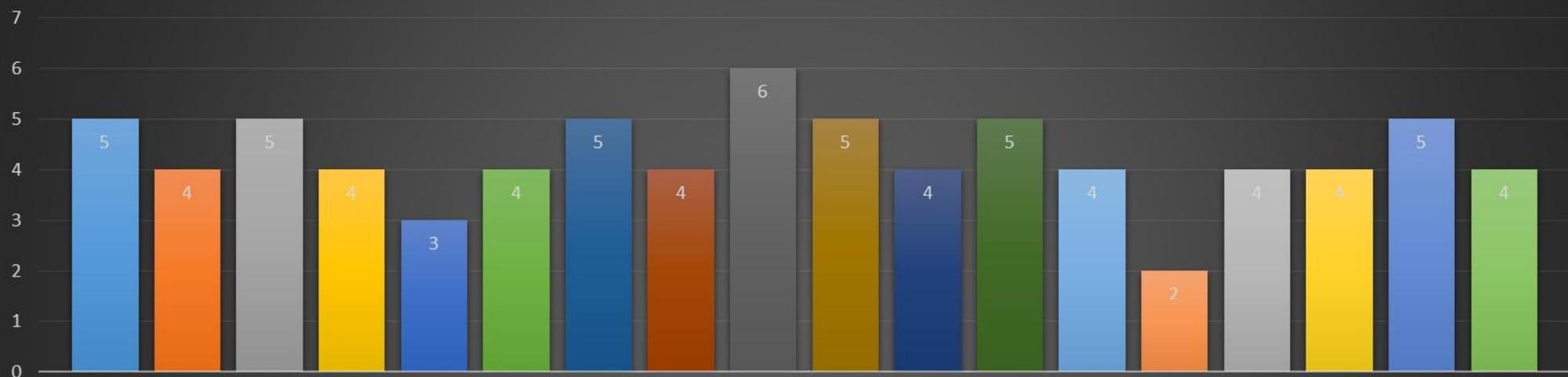
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| ■ 1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН. | ■ 2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН | ■ 3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН |
| ■ 4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН | ■ 5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН | ■ 6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район |
| ■ 7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН | ■ 8. КУРАХСКИЙ РАЙОН | ■ 9. ЛАКСКИЙ РАЙОН |
| ■ 10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН | ■ 11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН |
| ■ 13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН | ■ 15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН |
| ■ 16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН | ■ 17. Город БУЙНАКСК | ■ 18. Город КИЗИЛЮРТ |

5. Результаты обобщения информации по наличию условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД																		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД	ГКУ РД города Махачкала	Организации социального обслуживания семьи и детей РД	ДРООПИ «Жизнь без слез»
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТГОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКС	18. Город КИЗИЛЮРТ				
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0			
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1		
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		
5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1		
По организациям социального обслуживания Республики Дагестан	5	4	5	4	3	4	5	4	6	5	4	5	4	2	4	4	4	4	2	5		

Наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими



По организациям социального обслуживания Республики Дагестан

1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.

2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН

3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН

4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН

5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН

6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район

7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН

8. КУРАХСКИЙ РАЙОН

9. ЛАКСКИЙ РАЙОН

10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН

11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН

12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН

13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН

14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН

15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН

16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН

17. Город БУЙНАКСК

18. Город КИЗИЛЮРТ

6. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Выборка по анкетам (в столбцы вписывается количество опрошенных, отметивших, что им нравятся условия предоставления услуг)	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан											
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	18	15	19	20	20	20	20	19	20	19	19
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	13	15	15	15	15	15	15	13	14	14
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	28	29	30	30	30	30	28	28	29	29
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	37	35	40	40	40	40	38	40	38	40	39
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	15	15	15	15	15	15	14	15	14
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	17	18	20	20	20	20	20	18	20	19
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	9	10	10	10	10	10	9	9	10	9
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	17	16	18	18	18	18	18	18	15	18	17
ГБУ РД «Центр социального обслуживания	20	20	19	20	20	20	20	20	19	20	18

населения в муниципальном образовании «Лакский район»											
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	23	22	25	25	24	25	25	25	23	23	23
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	18	20	20	20	20	20	18	18	19	19
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	17	20	20	20	20	20	20	19	20	18
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	18	19	20	20	20	20	20	20	20	19	18
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	19	20	20	20	20	20	17	17	18	18
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	19	19	20	20	20	20	20	20	20	19	19
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	17	17	18	18	18	18	18	18	18	17	16
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	35	37	35	35	35	35	35	35	33	35	33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	40	44	45	45	45	45	45	42	43	44	43
Стационарные учреждения социального обслуживания населения Республики Дагестан											
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	8	7	15	18	8	18	15	15	15	10	7
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан											
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9

Расчеты показателей

Расчет показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Пункты таблицы информации о стендах 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 17, 18, 19.

Пункты таблицы информации о сайтах с 1 по 20 включительно

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

где

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

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

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)	15	20

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД																		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД		Организации социального обслуживания семьи и детей РД	
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ	ГКУ РД города Махачкала	ДРООПИ «Жизнь без слез»		
Истенд	15	15	15	15	15	15	14	15	14	15	15	15	15	16	15	15	15	15	15	15		
Исайт	15	15	15	15	15	15	14	15	14	15	15	15	15	16	15	15	15	15	15	15		
Пинф	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	81,67	87,50	81,67	87,50	87,50	87,50	87,50	93,33	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50		

Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы (Пинф)



Расчет показателя 1.2.Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$$

Где

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

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

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

	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ	Стационарные учреждения социального обслуживания	ГКУ РД города Махачкала	Организации социального обслуживания семьи	ДРООПИ «Жизнь без слез»
$T_{\text{дист}}$		6	7	8	6	6	8	11	7	12	8	10	6	8	4	7	7	11	9		5		10
$C_{\text{дист}}$		6	7	8	6	6	8	11	7	12	8	10	6	8	4	7	7	11	9		5		10
$P_{\text{дист}}$		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0		100,0

Расчет показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где: $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
 $Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	У _{стенд}	У _{сайт}	Ч _{общ}	P _{уд} ^{откр}
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	18	15	20	82,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	13	15	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	28	30	96,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	37	35	40	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	17	20	92,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	9	10	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	17	16	18	91,67
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	23	22	25	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	18	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	17	20	92,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	18	19	20	92,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	19	20	97,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	19	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	17	17	18	94,44
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	35	35	35	100,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	40	44	45	93,33
Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	8	7	20	37,50
Организации социального обслуживания семьи и детей РД				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	10	100,00

Итого по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)

Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий

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

	P _{инф}	P _{дист}	P _{откр уд}	K1
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	93,33	100,00	97,50	97,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	87,50	100,00	100,00	96,25
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	87,50	100,00	100,00	96,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	87,50	100,00	96,67	94,92
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	81,67	100,00	100,00	94,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	87,50	100,00	95,00	94,25
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	87,50	100,00	95,00	94,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	87,50	100,00	94,44	94,03
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	87,50	100,00	93,33	93,58

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	87,50	100,00	93,33	93,58
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	87,50	100,00	92,50	93,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	87,50	100,00	92,50	93,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	87,50	100,00	92,50	93,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	87,50	100,00	91,67	92,92
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	81,67	100,00	95,00	92,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	87,50	100,00	90,00	92,25
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	87,50	100,00	90,00	92,25
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	87,50	100,00	82,50	89,25
Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	87,50	100,00	37,50	71,25
Учреждение социального обслуживания семьи и детей РД				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	87,50	100,00	100,00	96,25
ИТОГО:	87,21	100,00	91,47	92,75

Расчет, характеризующий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Расчёт показателей 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

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

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

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

По организациям социального обслуживания Республики Дагестан	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	7	100,00
		2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	10	100,00
		3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	9	100,00
		4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	7	100,00
		5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	7	100,00
		6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	6	100,00
		7. КУРТОКОЛИНСКИЙ РАЙОН	10	100,00
		8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	7	100,00
		9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	16	100,00
		10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	9	100,00
		11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	9	100,00
		12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	10	100,00
		13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	8	100,00
		14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	6	100,00
		15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	7	100,00
		16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	8	100,00
		17. Город БУЙНАКСК	12	100,00
		18. Город КИЗИЛЮРТ	6	100,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД				
		ГКУ РД города Махачкала	6	100,00
Организации социального обслуживания семьи РД				
		ДРООПИ «Жизнь без слез»	9	100,00

Расчет показателей 2.2.Время ожидания предоставления услуги.

где
 $y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;
 $Ч_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{со})$$

	$y_{\text{своевр}}$	$Ч_{\text{общ}}$	$P_{\text{ожид}}^{\text{со}}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	29	30	96,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	25	25	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	45	100,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	15	20	75,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Расчет показателей 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

$$P_{уд}^{комф} = \frac{y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$$

(2.3)

социальной сферы

где $y^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	$y^{комф}$	$Ч_{общ}$	$P_{уд}^{комф}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	30	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	25	25	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	45	100,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	18	20	90,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Итого по критерию 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В сфере охраны здоровья и социального обслуживания: $K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}}^{\text{со}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$

	$P_{\text{комф.усл}}$	$P_{\text{ожид}}^{\text{со}}$	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$	K2
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании	100,00	100,00	100,00	100,00

«Унцукульский район»				
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	100,00	96,67	100,00	98,67
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	100,00	95,00	100,00	98,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	100,00	95,00	100,00	98,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	100,00	90,00	100,00	96,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	100,00	75,00	90,00	87,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	100,00	100,00	100,00	100,00
ИТОГО:	100,00	97,58	99,50	98,88

Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

Расчет показателей 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД																			$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$
	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН	13. УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН	17. Город БУЙНАКСК	18. Город КИЗИЛЮРТ		
	3	2	4	2	2	3	5	3	6	4	4	4	3	4	3	3	5	2		
	60,00	40,00	80,00	40,00	40,00	60,00	100,00	60,00	100,00	80,00	80,00	80,00	60,00	80,00	60,00	60,00	80,00	40,00		
	Стационарные учреждения социального обслуживания РД																			
	ГКУ РД города Махачкала																			1
																				20,00
	Организации социального обслуживания семьи РД																			
	ДРООПИ «Жизнь без слез»																			5
																				100,00

Расчет показателей 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

$$P_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

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

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

$C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$	$P_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$	Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях РД
5	100,00	1. АКУШИНСКИЙ РАЙОН.
4	80,00	2. БАБАЮРТОВСКИЙ РАЙОН
5	100,00	3. БОТЛИХСКИЙ РАЙОН
4	80,00	4. БУЙНАКСКИЙ РАЙОН
3	60,00	5. ГУМБЕТОВСКИЙ РАЙОН
4	80,00	6. ДОКУЗПАРИНСКИЙ район
5	100,00	7. КУРТОРКОЛИНСКИЙ РАЙОН
4	80,00	8. КУРАХСКИЙ РАЙОН
6	100,00	9. ЛАКСКИЙ РАЙОН
5	100,00	10. ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН
4	80,00	11. РУТУЛЬСКИЙ РАЙОН
5	100,00	12. ТАБАСАРАНСКИЙ РАЙОН
4	80,00	13. УНЦУЖУЛЬСКИЙ РАЙОН
2	40,00	14. ХУНЗАХСКИЙ РАЙОН
4	80,00	15. ЧАРОДИНСКИЙ РАЙОН
4	80,00	16. ШАМИЛЬСКИЙ РАЙОН
5	80,00	17. Город БУЙНАКС
4	80,00	18. Город КИЗИЛЮРТ
		Стационарные учреждения социального обслуживания населения РД
2	40,00	ГКУ РД города Махачкала
		Организации социального обслуживания семьи и детей РД
5	100,00	ДРООПИ «Жизнь без слез»

Расчет показателей 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3) \quad \text{Где } y_{уд}^{дост} - \text{число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; } Ч_{инв} - \text{число опрошенных получателей услуг-инвалидов.}$$

	у ^{дост}	Ч _{инв}	П ^{дост} _{уд}
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	30	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	24	24	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	45	100,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	8	20	40,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Итого по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

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

	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$	$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	КЗ
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	80,00	100,00	100,00	94,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	80,00	100,00	100,00	94,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	80,00	100,00	100,00	94,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	60,00	100,00	100,00	88,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	80,00	80,00	100,00	86,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	80,00	80,00	100,00	86,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	60,00	80,00	100,00	80,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	60,00	80,00	100,00	80,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	60,00	80,00	100,00	80,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	60,00	80,00	100,00	80,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	60,00	80,00	100,00	80,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	40,00	80,00	100,00	74,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40,00	80,00	100,00	74,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	40,00	80,00	100,00	74,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	80,00	40,00	100,00	70,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	40,00	60,00	100,00	66,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	20,00	40,00	40,00	34,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	100,00	100,00	100,00	100,00
ИТОГО:	66,00	82,00	97,00	81,70

Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

Расчет показателя 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

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $C_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	$U_{\text{перв.конт}}$	$C_{\text{общ}}$	$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	30	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	24	24	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	45	100,00

Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	18	20	90,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Расчет показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

$$P_{\text{оказ.услуг уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

Где $y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	у _{оказ.услуг}	Ч _{общ}	Р _{оказ.услуг уд}
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	30	30	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	38	40	95,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	24	24	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	45	45	100,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	15	20	75,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Расчет показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

$$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где $y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	$y_{\text{вежл.дист}}$	$\chi_{\text{общ}}$	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	28	30	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	9	10	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	24	24	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	17	20	85,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	42	45	93,33
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	15	20	75,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00

Итого по критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

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

	$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$	$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$	$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$	K4
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании	100,00	100,00	100,00	100,00

«Левашинский район»				
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100,00	100,00	100,00	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	100,00	100,00	95,00	99,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	100,00	100,00	93,33	98,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	100,00	100,00	93,33	98,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	100,00	95,00	100,00	98,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	100,00	100,00	90,00	98,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	100,00	100,00	90,00	98,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	100,00	100,00	85,00	97,00
Стационарные учреждения социального обслуживания РД				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	95,00	75,00	75,00	83,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	100,00	100,00	100,00	100,00
Итого:	99,75	98,50	96,08	98,52

Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

Расчет показателя 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Где $U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

	$U_{\text{реком}}$	$\text{Ч}_{\text{общ}}$	$P_{\text{реком}}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	13	15	86,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	28	30	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	38	40	95,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	14	15	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	9	10	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	15	18	83,33
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	23	24	95,83
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	17	20	85,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	33	35	94,29
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	43	45	95,56

Стационарные учреждения социального обслуживания РД

ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	15	20	75,00
--	----	----	-------

Организации социального обслуживания семьи и детей РД

Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	10	10	100,00
---	----	----	--------

Расчет показателя 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

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

Где **Уорг.усл** - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.

	У _{орг.усл}	Ч _{общ}	P _{уд} ^{орг.усл}
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	14	15	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	29	30	96,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	40	40	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	15	15	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	10	10	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	18	18	100,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	23	24	95,83
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	20	20	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	19	20	95,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	17	18	94,44
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	35	35	100,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	44	45	97,78
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	10	20	50,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	9	10	90,00

Расчет показателя 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

Где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

	$Y_{уд}$	$Ч_{общ}$	$P_{уд}$
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	14	15	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	29	30	96,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	39	40	97,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	14	15	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	9	10	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	17	18	94,44
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	23	24	95,83
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	18	20	90,00

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	18	20	90,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	19	20	95,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	16	18	88,89
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	33	35	94,29
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	43	45	95,56
Стационарные учреждения социального обслуживания РД			
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	7	20	35,00
Организации социального обслуживания семьи и детей РД			
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	9	10	90,00

Итого по критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

	$P_{\text{реком}}$	$P_{\text{орг.усл.уд}}$	$P_{\text{уд}}$	K^5
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан				
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	95,00	100,00	97,50	97,25
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	100,00	95,00	95,00	96,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100,00	95,00	95,00	96,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	95,56	97,78	95,56	96,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	95,83	95,83	95,83	95,83
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	93,33	96,67	96,67	95,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании	94,29	100,00	94,29	95,43

«город Буйнакс»				
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	93,33	100,00	93,33	94,67
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	90,00	100,00	95,00	94,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	100,00	95,00	90,00	94,00
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	95,00	100,00	90,00	93,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	95,00	100,00	90,00	93,50
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	90,00	95,00	95,00	93,50
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100,00	94,44	88,89	93,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	83,33	100,00	94,44	92,22
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	90,00	100,00	90,00	92,00
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	86,67	93,33	93,33	91,33
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	85,00	90,00	90,00	88,50
Стационарные учреждения социального обслуживания Республики Дагестан				
ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	75,00	50,00	35,00	50,00
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан				
Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	100,00	90,00	90,00	93,00
Итого:	92,87	94,40	90,24	91,86

Рейтинги организаций

Общие результаты

Итоги анкетирования показали высокие характеристики уровня доброжелательности и вежливости работников организаций данной социальной сферы

ЛУЧШИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ВСЕМ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Подводя общий итог исследования сферы социальной деятельности ГБУ РД комплексных центров социального обслуживания населения в муниципальном образовании, высшие показатели по всем критериям оценки деятельности, комфорта и оказания услуг (включая лиц с ограниченными возможностями) получил ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», получив самую высокую оценку 97,4 балла, так же высшую оценку деятельности по всем показателям получил ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», получив оценку 97,0 баллов.

ЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 1

«Открытость и доступность стендовой информации об организации социальной сферы обслуживания» у организации ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзанский район» получил оценку 97,0 баллов

ЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 2

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» получили по итогам оценки (100 баллов) организации

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасараский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзанский район»»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»»

ЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 3

«Доступность услуг для инвалидов», высшую оценку по данному критерию (100 баллов) получили организации:
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»

ЛУЧШИЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 4

Доброжелательность и вежливость работников организации социальной сферы по итогам исследования получили организации
ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Бабаюртский район»
ГБУ РД «комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»
ГБУ РД «Центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»
ГБУ РД «Центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»

ВЫСШИЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 5

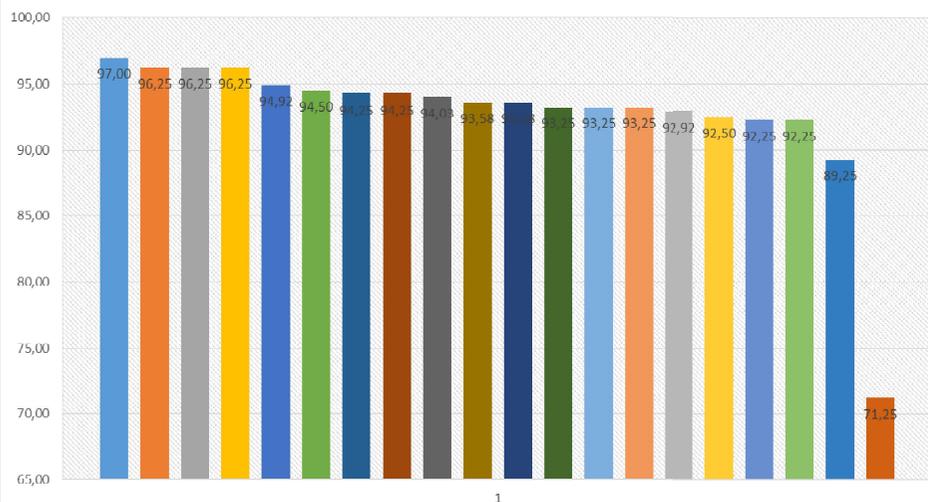
Удовлетворенность условиями оказания услуг по итогам исследования получили организации
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»
ГБУ РД «Комплексный центр обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»
ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании Чародинский район»
Остальные организации показали средне высокий уровень показателей по данному критерию

Данные по критериям приведены в таблице.

Номер	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ общий балл
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан							
1	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	94,50	98,00	100,00	100,00	93,50	97,20
2	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	92,50	100,00	100,00	98,00	92,00	96,50
3	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	92,25	100,00	94,00	100,00	95,83	96,42
4	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	94,92	98,67	94,00	98,67	95,67	96,39
5	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	93,25	100,00	94,00	100,00	93,50	96,15
6	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	96,25	100,00	86,00	100,00	95,43	95,54
7	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	94,25	100,00	86,00	98,00	93,50	94,35
8	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	94,25	100,00	80,00	100,00	96,50	94,15
9	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	89,25	98,00	88,00	99,00	96,50	94,15
10	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	94,03	100,00	80,00	100,00	93,33	93,47
11	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	93,25	100,00	80,00	100,00	94,00	93,45
12	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	92,92	100,00	80,00	100,00	92,22	93,03
13	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	93,25	96,00	80,00	100,00	94,50	92,75
14	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	93,58	100,00	74,00	98,67	96,00	92,45

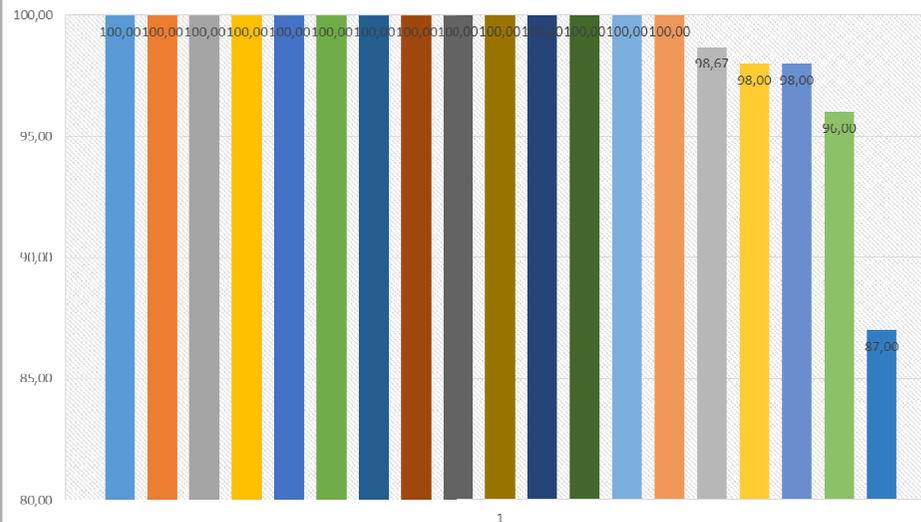
15	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	92,25	100,00	74,00	98,00	97,25	92,30
16	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	93,58	100,00	74,00	100,00	91,33	91,78
17	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	96,25	100,00	66,00	100,00	94,67	91,38
18	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	97,00	100,00	70,00	97,00	88,50	90,50
Итого	Среднее значение	93,75	99,48	83,33	99,30	94,12	94,00
Стационарные учреждения социального обслуживания Республики Дагестан							
		Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
1	ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	71,25	87,00	34,00	83,00	50,00	65,05
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан							
		Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ
1	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	96,25	100,00	100,00	100,00	93,00	97,85
Итого	Среднее значение	92,75	98,88	81,70	98,52	91,86	92,74

Открытость и доступность информации об организации социальной сферы (КРИТ 1)



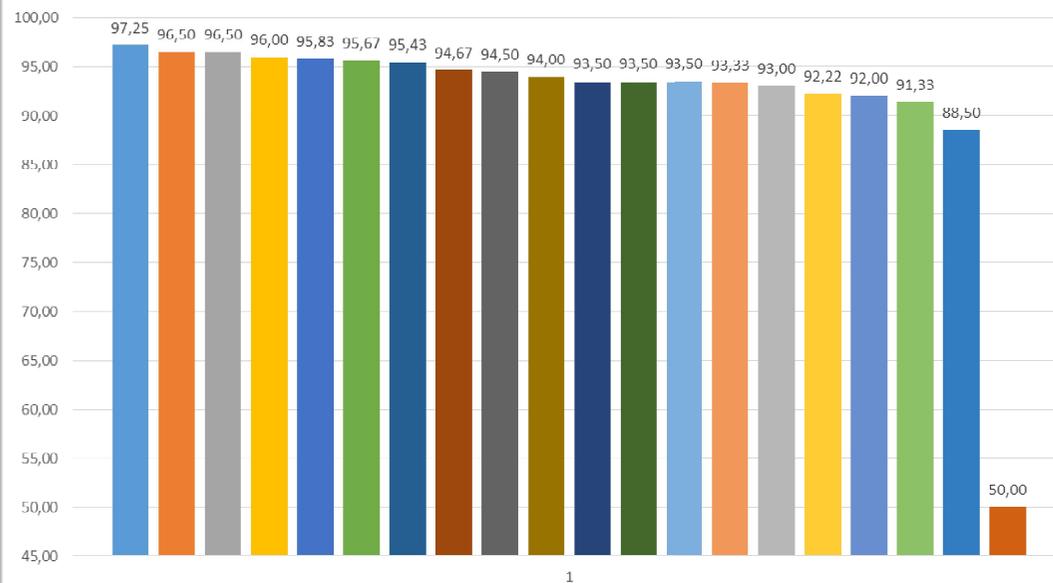
- 1 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»
- 2 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»
- 3 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»
- 4 Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала
- 5 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»
- 6 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»
- 7 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»
- 8 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»
- 9 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»
- 10 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»
- 11 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»
- 12 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»
- 13 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»
- 14 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцккульский район»
- 15 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курэхский район»
- 16 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»
- 17 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»
- 18 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»
- 19 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»
- 20 ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе в время ожидания предоставления услуг (КРИТ 2)



- 1 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»
- 2 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Буйнакск»
- 3 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Буйнакск»
- 4 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»
- 5 Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала
- 6 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Кизилюрт»
- 7 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курэхский район»
- 8 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»
- 9 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»
- 10 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»
- 11 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»
- 12 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»
- 13 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцккульский район»
- 14 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»
- 15 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»
- 16 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»
- 17 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»
- 18 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»
- 19 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»
- 20 ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала

Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг (КРИТ 5)

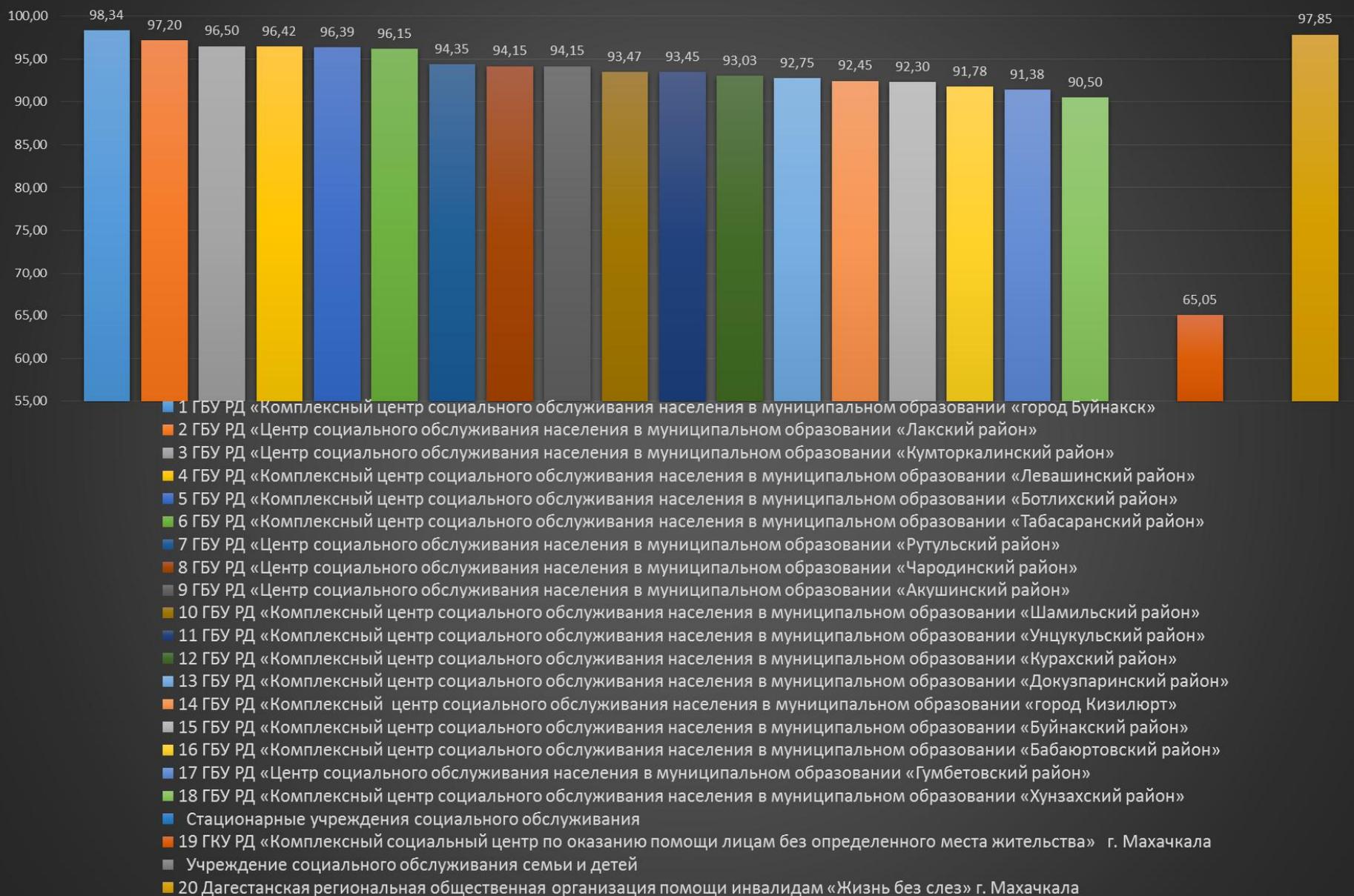


- 1 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»
- 2 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»
- 3 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»
- 4 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Кизилюрт»
- 5 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»
- 6 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»
- 7 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Буйнакс»
- 8 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»
- 9 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»
- 10 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»
- 11 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»
- 12 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»
- 13 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»
- 14 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Памильский район»
- 15 Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала
- 16 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кураский район»
- 17 ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»
- 18 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабюртовский район»
- 19 ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»
- 20 ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала

Итоговый рейтинг

		итоги
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан		
1	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	97,20
2	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	96,50
3	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	96,42
4	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	96,39
5	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	96,15
6	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	95,54
7	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	94,35
8	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	94,15
9	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	94,15
10	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	93,47
11	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	93,45
12	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	93,03
13	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	92,75
14	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	92,45
15	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	92,30
16	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	91,78
17	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	91,38
18	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	90,50
	ВСЕГО	94,00
Стационарные учреждения социального обслуживания Республики Дагестан		
19	ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	65,05
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан		
20	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	97,85
	ВСЕГО	92,74

Итоговый рейтинг



Результаты исследования

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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 помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

Минимальный бал – 81,7 - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район» и ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Максимальный бал – 93,3 - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

Средний бал – 87,2 балла

У некоторых организаций обнаружился недочёт в информационном наполнении сайтов и стендов.

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 гиперссылки на нее).

Все организации получили 100 баллов, поскольку на их сайтах представлены не менее 4 способов взаимодействия.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Минимальный бал – 37,5 - ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **82,5** - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район».

Максимальный бал – 100 -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

По итогам:

Минимальный бал– 71,25 - ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **89,25** - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район».

Наиболее высокую оценку (96-100 баллов) получили:

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

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).

Все организации получили 100 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Минимальный бал – 75 - ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **90** - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»
Максимальный бал – 100 - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Все организации, кроме ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала (90 баллов), **получили 100 баллов**

По итогам:

Минимальный бал – 87 - ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г.Махачкала, **96** - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район».

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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 лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Минимальный бал – 20 – ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **40** - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт».

Максимальный бал – 100 - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом

Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Минимальный бал – 40 - ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **40** - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»;

Максимальный бал – 100 - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения

в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

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

Все организации получили 100 баллов, кроме ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала - **40 баллов.**

По итогам:

Минимальный бал – 34 балла- ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **66** - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»

Наиболее высокую оценку (98-100 баллов) получили - ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

Наиболее распространённые недостатки – отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. (более, чем в 60% организаций). Снижение оценки обусловлено чаще всего отсутствием дублирования аудио- и визуальной информации, возможности предоставления сурдо- и тифлосурдопереводчика.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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).

Все организации получили 100 баллов, кроме ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала - **90 баллов**.

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

Минимальный бал – 75 ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **95** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»

Максимальный бал – 100 -ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»

Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

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

Минимальный бал –75 -ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **85** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

Максимальный бал – 100 - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

По итогам:

Минимальный бал – 83-ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **97** - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район».

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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).

Минимальный бал –75 -ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **83,33** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»

Максимальный бал – 100 -ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район», Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Минимальный бал – 50 -ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **90** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

Максимальный бал – 100 - ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район».

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Минимальный бал – 35 -ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **88,89** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район».

Максимальный бал – 96,67 -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район», - **97,5** ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район».

По итогам:

Минимальный бал– 50 -ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала, **88,5** -ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район».

Наиболее высокую оценку (96-97 баллов) получили - РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район» (97,25), ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район» (96,5), ГБУ ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район» (96,5).

Выводы и рекомендации по организациям

Общие недостатки организаций

Недостатки в части информационной открытости и доступности.

Таблица 1 (первый столбец). Информация на информационных стендах в помещении организации.

Подводя итог исследования доступности информации о деятельности организаций социальной сферы, размещенной на общедоступных стендах, ее содержанию и порядку, установленному нормативно правовыми актами в помещениях организаций социальной сферы, хочется заметить, что уровень доступности и информационной емкости стендов всех организаций очень высокий. Но по всем показателям лидируют организации социальной сферы ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район» и ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район».

Строка 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

По показателям соответствия информации о деятельности организаций в сфере социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах точнее стендах по содержанию порядку и форме по установленным правовым актам, все организации имеют средний уровень показателей за исключением ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район».

Строка 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.

Показатель наличия данной информации во всех организациях соответствует высокому уровню наполненности и является одинаковым у всех вышеперечисленных организаций в исследуемой социальной сфере

Строка 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда.

Информационные стенды с информацией о местонахождении организации и филиалов с указанием адресов и телефонов, а так же другой полезной информации по данным направлениям имеют высокие показатели во всех организациях.

Самыми продуктивными и многофункциональными по итогам являются стенды организаций

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»

Строка 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед.

Информационные блоки о режиме и графике работы организаций и филиалов по итогам исследования имеются у всех организаций, но наиболее высокий уровень доступности и полноты данной информации выявлен у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск».

Строка 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты.

Информация о номерах телефонов для связи с кодами населенных пунктов имеется во всех исследуемых организациях. Рейтинг данной информации и уровень ее доступности довольно высок. в данном исследовании показателем критерия высшей оценки является и количество доступных для потребителя номеров телефонов в каждой организации.

По итогу в данном направлении лидируют ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район» и ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Строка 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.

Информационные стенды с информацией о руководителях и заместителях руководителей с указанием контактных телефонов электронных адресов и имеется во всех исследуемых организациях за исключением ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район». В данном районе рекомендовано установить информационные стенды с доступной информацией

Строка 7. О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания.

Информация по данному направлению аналитического исследования имеется во всех организациях и соответствует высшему критерию оценки

Строка 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

Уровень информации о материально техническом обеспечении предоставления социальных услуг и наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг во всех организациях данной сферы исследования находится на одинаковом высоком уровне по доступности информации для потребителя.

Строка 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому).

По результатам аналитического исследования информации организаций о форме социального обслуживания в направлении, которой организация предоставляет социальные услуги, лидирует ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район», средне высокий показатель у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаяуртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район».

Строка 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги).

По наполненности информации о видах социальных услуг максимальный рейтинг у организации ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Средне высокий уровень у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район». Остальным организациям рекомендовано повысить информационную емкость стендов в данном направлении.

Строка 11. О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно.

По емкости и доступности информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг и формам социального обслуживания в том числе перечне социальных услуг, предоставляемых организацией наиболее высокую оценку получили организации ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район». Все остальные организации получили средне высокую оценку показателей в данном направлении.

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

Уровень показателей информационной наполненности и доступности информационных стендов о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания все организации имеют одинаково высокий показатель

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

Все организации имеют доступную информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации с приложением в электронном виде.

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

Все показатели в данном направлении у анализируемых организаций одинаковые.

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

Все показатели одинаковы.

Строка 16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Все показатели одинаковы и соответствуют требуемым нормам

Строка 17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов).

Информационные стенды о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка и коллективных договорах у всех представленных организаций находятся на одинаково высоком уровне оценки качества информации и ее доступности.

Строка 18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

По итогам исследования информационных стендов о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания и отчетов об исполнении указанных предписаний выявлено что данная информация на стендах есть только у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район». Всем остальным организациям рекомендовано провести работу для устранения данного недостатка в информационных блоках и стендах.

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

По итогам исследования наличия информационных блоков о проведении независимой оценки качества работы выявлено, что некоторые организации, такие как ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район» не имеют данных информационных стендов им рекомендовано провести работу по созданию стендов с данной информацией.

Остальные районы получили высокую оценку информационных блоков по данному направлению.

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

Исследование в направлении наличия информационных блоков о информации размещаемой по решению самой организации показало высший результат по всем организациям, кроме, ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район». Это показывает высокий уровень открытости информации во всех организациях и дает больше возможности получения ее потребителем.

Таблица 1 (второй столбец). Открытость и доступность информации на официальных сайтах

Строка 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

Все исследуемые организации имеют доступные номера телефонов - это является одним из показателей информационной доступности услуг организации. По итогам исследования наивысший критерий оценки получила организация социальной ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район» в связи с наибольшим количеством доступных номеров телефонов для связи с данной организацией.

Строка 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.

Адреса электронной почты имеют все организации социального обслуживания во всех анализируемых районах. Количество электронных адресов в организациях показывает высокий уровень доступности связи с организациями через интернет, что очень актуально в период общемировой пандемии и помогает в коммуникации между организацией и людьми.

Строка 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда.

Наличие электронных сервисов и интернет площадок для подачи электронного обращения, а так же получения консультаций по формам и видам оказываемых услуг является показателем высокой эффективности работы. Именно наличие таких сервисов и дает возможность более высокого уровня оказания услуг.

Все исследуемые организации, кроме ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», имеют в наличии электронные сервисы, что показывает высокий уровень важности их деятельности и возможность продолжения работы с потенциальными клиентами даже в период невозможности очной работы. ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район» рекомендовано создание электронного сервиса для приема обращений и онлайн консультаций для повышения эффективности работы.

Строка 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед.

Все организации, кроме ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», имеют разделы с информацией о часто встречающихся вопросах на своих сайтах либо личных страницах в интернете. Это повышает эффективность работы и сокращает время ожидания ответов для потребителей. Наличие данной информации дает высокую оценку организациям социальной сферы и помогает улучшить качество работы и увеличить скорость получения информации

Строка 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты.

По итогу проведенного сравнительного анализа организаций социальной сферы деятельности выявлен высокий показатель технической возможности выражения получателем услуг, мнения о качестве условий оказания услуг.

Строка 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.

У некоторых организаций в процессе исследования выявлены дополнительные виды дистанционного способа взаимодействия с получателем услуг, что является большим плюсом в процессе взаимодействия.

Эти организации получили высокий уровень оценки в данном направлении

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»

ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»

Условия для инвалидов.

Важным показателем уровня организации, работающей в социальной сфере, является наличие условий доступности для инвалидов.

Максимально доступные условия и самый высокий показатель доступности для людей с ограниченными возможностями у ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Средне высокие показатели у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район» и ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»

Самые низкие показатели у ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район» и ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт».

Остальные организации имеют средний уровень, что показывает частичную доступность условий для людей с ограниченными возможностями.

Наличие условий доступности организаций для инвалидов, позволяющих получать услуги наравне с другими людьми.

По итогам анализа данных условий высший показатель у организации ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Все остальные организации имеют средне низкий либо низкий уровень доступности условий.

Данное направление слабо развито во всех представленных для исследования и проведения анализа организациях и является одним из основных слабых звеньев этой сферы деятельности.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг

Таблица 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

По наличию комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью, высший результат выявлен у ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Средне высокий уровень у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район» и ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район».

Остальные организации показали средний уровень комфорта зоны ожидания

Таблица 2. Наличие и понятность навигации внутри организации.

Одним из показателей уровня оказания социальных услуг является наличие и понятность навигации внутри организации.

Самые высокие показатели в данном аспекте у организации ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Самый низкий показатель у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район» и ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт». Им рекомендовано создать стенды в данном направлении.

Остальные организации имеют средний показатель качества навигации внутри организации.

Таблица 3. Наличие и доступность питьевой воды.

Наличие питьевой воды в любой организации является показателем уровня ее статуса.

По итогам исследования высший показатель по наличию питьевой воды у ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Самый низкий показатель, то есть отсутствие доступной питьевой воды в организации ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт».

Все остальные организации исследуемой сферы имеют средневысокий показатель доступности.

Таблица 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

По наличию санитарно-гигиенических помещений высший результат у организаций ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район» и ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район».

Самый низкий результат у организации ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район».

Остальные организации имеют средне высокий результат, что показывает хороший уровень оценки данного параметра.

Таблица 5. Санитарное состояние помещений организации

По оценке санитарного состояния помещений исследуемых организаций высшую оценку получает ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Все остальные организации имеют одинаковый уровень санитарного состояния помещений с оценкой хорошо.

Таблица 6. Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Транспортная доступность и наличие парковок, по проведенному исследованию, находится примерно на одинаковом уровне и рекомендовано улучшение этого пункта для всех организаций

Таблица 7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).

Запись для получения услуги имеется у всех организаций и дает возможность получателю планировать время, что улучшает показатель отношения получателя к организации.

По итогам наличия комфортных услуг высший показатель у ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

Средне высокий у ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск».

Остальные организации имеют средний уровень наличия комфортных условий.

Общие недостатки организаций

Недостатки в части информационной открытости и доступности.

По итогам исследования наличия информационных блоков о проведении независимой оценки качества работы выявлено, что некоторые организации, такие как ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район», ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район», ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район» **не имеют данных информационных стендов либо информация на данных стендах устарела и отражена не в полном объеме, им рекомендовано провести работу по созданию стендов с данной информацией.**

Рекомендации

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Условия для доступа инвалидов, включающие наличие:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

Также рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наиболее часто (в более 90% организаций) отмечаются следующие недостатки:

- отсутствие возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, реже
- отсутствие дублирования аудио- и визуальной информации, альтернативной версии сайта для слабовидящих.

Рекомендации в разрезе организаций

КОМПЛЕКСНЫЕ ЦЕНТРЫ (ЦЕНТРЫ) СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

1.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	368280, Республика Дагестан, Акушинский район, с. Акуша	8 (260) 2-14-78
----	---	---	-----------------

1.1. Актуализация информационного стенда в соответствии с требованиями предъявляемыми к информационным стендам учреждений социального обслуживания. Отражение на специализированной странице информации о проверках и предписаниях и отчеты о их исполнении.

1.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), а также необходимо создать специально оборудованные санитарно-гигиенических помещений в организации.

1.3. Организация дополнительного дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Разработка понятной навигации внутри организации.

2.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	368060, Республика Дагестан, Бабаюртовский район с. Бабаюрт, ул. Алиева, д. 20	8 (247) 2-15-06, 8 (247) 2-23-82
----	--	--	-------------------------------------

2.1. Актуализация информационного стенда в соответствии с требованиями предъявляемыми к информационным стендам учреждений социального обслуживания.

2.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг.

2.3. Доработка на официальной странице в сети интернет раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

3.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	368970, Республика Дагестан, Ботлихский район, с. Ботлих	8 (271) 2-20-15
----	---	--	-----------------

3.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

3.2. Организация условий для доступа инвалидов (пандусы), коляски, стоянки.

3.3. Обеспечить возможность предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг.

4.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, пр. Шамиля, д. 140, кв. 29	8 (237) 2-79-90, 8 (237) 2-31-80
----	---	---	-------------------------------------

4.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

4.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг.

4.3. Актуализация информации на стенде и информационной странице организации в сети интернет информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

5.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	368930, Республика Дагестан, Гумбетовский район, с. Мехельта	8 (272) 3-62-50,
----	---	--	------------------

5.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

5.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

5.3. Актуализация информации на информационном стенде и странице организации в сети «Интернет» дополнение информации о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

6.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	368750, Республика Дагестан, Докузпаринский район, с. Усух-Чай	8 (269) 2-24-55
----	---	--	-----------------

6.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

6.2. Организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

6.3. Доработка понятной навигации внутри организации.

6.4. Создать специально оборудованные санитарно-гигиенических помещений в организации.

7.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	368080, Республика Дагестан, Кумторкалинский район, с. Коркмаскала	8 (241) 2-10-12
----	--	--	-----------------

7.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

8.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	368180, Республика Дагестан, Курахский район, с. Курах	8 (262) 2-25-21, 8 (262) 2-26-39
----	--	--	-------------------------------------

8.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования, актуализация информации на информационном стенде организации, создание наглядной навигации.

8.2. Организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

9.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	368360, Республика Дагестан, Лакский район, с. Кумух	8 (267) 3-42-06
----	--	--	-----------------

9.1 Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

10.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	368360, Республика Дагестан, Левашинский район, с. Левашаи	8 (252) 2-13-56
-----	--	--	-----------------

- 10.1.Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.
- 10.2. Организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
- 10.3.Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- 10.4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

11.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	368700, Республика Дагестан, Рутульский район, с. Рутул	8 (264) 2-12-97
-----	---	---	-----------------

- 11.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.
- 11.2. Организация выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
- 11.3. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- 11.4.Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

12.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	368650, Республика Дагестан, Табасаранский район, с. Хучни	8 (249) 3-20-57, факс 8 (249) 2-31-06
-----	--	--	--

12.1. Актуализация информации на информационном стенде, доработка внутренней навигации в организации.

12.2. Организация: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

12.3. Создание дополнительного дистанционного способа взаимодействия с потребителями услуг.

13.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	368940, Республика Дагестан, Унцукульский район, с. Унцукуль	8 (257) 3-13-66, 8 (257) 3-17-53
-----	---	--	-------------------------------------

13.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

13.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

13.3. Организация специально для инвалидов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

13.4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

14.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	368680 Республика Дагестан, Хунзахский район, с. Хунзах	8 (233) 2-14-98
-----	---	---	-----------------

14.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

14.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

14.3. Организация полностью оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

14.4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

15.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	368450, Республика Дагестан, Чародинский район, с. Цуриб	8 (266) 2-22-32
-----	--	--	-----------------

15.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

15.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

15.3. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

15.4. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

15.5. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

16.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	368430, Республика Дагестан, Шамильский район, с. Хебда	8 (259) 2-22-41
-----	---	---	-----------------

- 16.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.
- 16.2. Организация: выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
- 16.3. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
- 16.4. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

17.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, пр. И. Шамиля, д. 140, кв. 29	8 (237) 2-10-35
-----	---	--	-----------------

- 17.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.
- 17.2. Обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.
- 17.3. Обновление зоны ожидания.
- 17.4. Обеспечение специально для инвалидов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
- 17.5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

18.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	368120, Республика Дагестан, г. Кизилюрт, ул. Алиева, д. 31	8 (234) 4-16-65, 8 (234) 2-20-21
-----	---	---	-------------------------------------

18.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования.

18.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

18.3. Обновление зоны ожидания.

18.4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

18.5. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

СТАЦИОНАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

19.	ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	367009, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Солдатская, д. 1	99-32-38, 99-33-94
-----	--	---	-----------------------

19.1. Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования, оформление стенда информации, актуализация и оформление информационного стенда.

19.2. Организация условий для доступа инвалидов, включающие наличие: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, обеспечение возможности предоставления услуг сурдо- или тифлосурдоперевода и дистанционных услуг, обустройство (пандусы), предоставление колясок.

19.3. Обновление зоны ожидания, разработка внутренней навигации организации.

19.4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

19.5. обеспечить специально для инвалидов специально оборудованные санитарно-гигиенические помещений в организации

19.6. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

19.7. Актуализация информации на информационных стендах и странице в сети «интернет» о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

20.	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	367009, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Солдатская, д. 3	51-62-96, 8 988 783 51 64
-----	---	---	------------------------------

20.1.Актуализация и оформление информационного стенда.

20.2.Создание дополнительных каналов взаимодействия и информирования

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг) по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

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

1.да

2.нет

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

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

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

1.да

2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1.да
- 2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

11. 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.)?

- 1.да
- 2.нет(переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1.да
- 2.нет

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

- 1.да
- 2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

- 1.да
- 2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1.да
- 2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации(укажите):

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

- Мужской
- Женский

18.Ваш возраст _____(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

- 1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
- 2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	х	
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");		
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	х	

10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудо-вые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	х	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	х	
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	х	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);		
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		
Всего	Из 15	Из 20

2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

1) абонентского номера телефона;	
2) адрес 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 способа взаимодействия.	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
4) сменных кресел-колясок;	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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;	
6) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	
7) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
ВСЕГО	

Перечень организаций социального обслуживания Республики Дагестан

№ п/п	Наименование организации	Адрес организации	Контактный телефон
Комплексные центры (центры) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях Республики Дагестан			
1.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	368280, Республика Дагестан, Акушинский район, с. Акуша	8 (260) 2-14-78
2.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»	368060, Республика Дагестан, Бабаюртовский район с. Бабаюрт, ул. Алиева, д. 20	8 (247) 2-15-06, 8 (247) 2-23-82
3.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	368970, Республика Дагестан, Ботлихский район, с. Ботлих	8 (271) 2-20-15
4.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, пр. Шамиля, д. 140, кв. 29	8 (237) 2-79-90, 8 (237) 2-31-80
5.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»	368930, Республика Дагестан, Гумбетовский район, с. Мехельта	8 (272) 3-62-50, 8 (272) 3-62-91
6.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	368750, Республика Дагестан, Докузпаринский район, с. Усух-Чай	8 (269) 2-24-55
7.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	368080, Республика Дагестан, Кумторкалинский район, с. Коркмаскала	8 (241) 2-10-12
8.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	368180, Республика Дагестан, Курахский район, с. Курах	8 (262) 2-25-21, 8 (262) 2-26-39
9.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	368360, Республика Дагестан, Лакский район, с. Кумух	8 (267) 3-42-06
10.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	368360, Республика Дагестан, Левашинский район, с. Леваша	8 (252) 2-13-56

11.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	368700, Республика Дагестан, Рутульский район, с. Рутул	8 (264) 2-12-97
12.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	368650, Республика Дагестан, Табасаранский район, с. Хучни	8 (249) 3-20-57, факс 8 (249) 2-31-06
13.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	368940, Республика Дагестан, Унцукульский район, с. Унцукуль	8 (257) 3-13-66, 8 (257) 3-17-53
14.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»	368680 Республика Дагестан, Хунзахский район, с. Хунзах	8 (233) 2-14-98
15.	ГБУ РД «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	368450, Республика Дагестан, Чародинский район, с. Цуриб	8 (266) 2-22-32
16.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	368430, Республика Дагестан, Шамильский район, с. Хебда	8 (259) 2-22-41
17.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, пр. И. Шамиля, д. 140, кв. 29	8 (237) 2-10-35
18.	ГБУ РД «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	368120, Республика Дагестан, г. Кизилюрт, ул. Алиева, д. 31	8 (234) 4-16-65, 8 (234) 2-20-21
Стационарные учреждения социального обслуживания населения Республики Дагестан			
19.	ГКУ РД «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» г. Махачкала	367009, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Солдатская, д. 1	99-32-38, 99-33-94
Организации социального обслуживания семьи и детей Республики Дагестан			
20.	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез» г. Махачкала	367009, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Солдатская, д. 3	51-62-96, 8 988 783 51 64