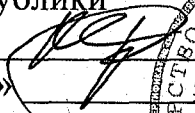





# ОТЧЁТ

*по результатам проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания (8 организаций) в  
Карачаево-Черкесской республике 2025 году*

2025

Г. ЧЕРКЕССК

<b>УТВЕРЖДАЮ:</b>  Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики  « <u>  </u> » <u>  </u> 2025 года М.П. 	<b>СОГЛАСОВАНО:</b>  Генеральный директор ООО «АС»  Л.Ю. Соколова « <u>  </u> » <u>  </u> 205 года М.П. 
--	---

## ОТЧЁТ

по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания (8 организаций) в Карачаево-Черкесской  
республике 2025 году

Государственный контракт от 18.07.2025 № 111

**Заказчик:**

**Министерство труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики**

**Исполнитель:**

**ООО «АС»**

г. Черкесск, 2025 г.

## Оглавление

Методика исследования .....	4
<i>Нормативно-правовая база:</i> .....	4
Цели и задачи: .....	5
Этапы работ: .....	5
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социальной сферы в 2025 году (в соответствии с приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н) .....	7
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) .....</b>	<b>7</b>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....</b>	<b>8</b>
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов .....</b>	<b>8</b>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) .....</b>	<b>8</b>
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг .....</b>	<b>9</b>
Перечень организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания социальных услуг в 2025 году .....	9
<i>Результаты обобщения информации .....</i>	<i>11</i>
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций .....	11
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов .....	16
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%) .....	19
<i>Результаты по критериям и показателям .....</i>	<i>20</i>
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы .....	20
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	22
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов .....	24
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы .....	26
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг .....	28
Общий рейтинг и результаты .....	30
Выявленные недостатки и рекомендации .....	33
Инструментарий исследования .....	36
Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг .....	36
Тетрадь эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями .....	39
Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. ....	39
Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	43
Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг .....	47
Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг .....	49

## *Методика исследования*

### *Нормативно-правовая база:*

1. Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
2. Федеральным законом РФ от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
4. Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726);
5. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
6. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
7. Приказом Минтруда России от 28.04.2018 № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
8. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
9. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
10. Письмом Минтруда России от 26.09.2014 № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации)».

## *Цели и задачи:*

### **Цель:**

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2025 году

### **Задачи:**

- сбор, обработка и обобщение полученной информации о качестве условий осуществления деятельности организаций по общим критериям;
- анализ официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации;
- наблюдение, очное посещение организаций;
- формирование аналитического отчета;
- построение рейтингов организаций;
- построение рэнкинга организаций на основании результатов показателей, по которым осуществляется независимая оценка качества условий осуществления деятельности;
- рекомендации по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки как для типов организаций, так и для каждой конкретной организации;
- представление сводной таблицы результатов независимой оценки для размещения информации о количественных результатах на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - bus.gov.ru.

**Объектом НОК** являются организации социального обслуживания Карачаево-Черкесской республики

**Предметом НОК** является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики по следующим общим критериям:

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

## *Этапы работ:*

№ п/п	Содержание услуг, конечные результаты	Отчётные материалы
<b>1. Этап № 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления социальной деятельности организациями</b>		
1.1.	Описание основного метода выявления мнения получателей услуг (анкетирование, интервьюирование и другие методы)	Представленные листы осмотра и др. Провести также очное анкетирование на бумажных носителях.
1.2.	Определение подходов к построению рейтингов, рэнкинга по результатам осуществления сбора и обобщения информации с учетом типа организаций; разработка инструкции для специалистов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания; разработка (при необходимости) соответствующего программного обеспечения	Представленный на бумажном и электронном носителях отчет, содержащий описание методики рейтингования, рэнкинга с учетом типа организаций

	для сбора и обобщения информации по показателям независимой оценки качества условий осуществления деятельности	
<b>2. Этап № 2. Проведение сбора и обобщения информации о деятельности организаций</b>		
2.1.	<p>Проведение сбора данных и обобщения полученной информации в соответствии с установленными требованиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;</li> <li>- <b>очное</b> посещение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;</li> <li>- проведение анкетирования (интервьюирование). Для получения достоверных данных, необходимо использовать репрезентативную выборку: не менее 40% респондентов от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов от одной организации.</li> <li>- защита от «накрутки» с одного IP-адреса при проведении онлайн опроса потребителей социальных услуг (<i>не более одной анкеты, при повторном ее представлении с данного IP-адреса она не должна учитываться</i>);</li> <li>- представление в составе отчетной документации оригиналов заполненных форм по результатам выезда (<i>в качестве приложений к заполненным формам должны быть представлены фото и/или видеоматериалы, подтверждающие качество условий осуществления деятельности</i>), форм интервьюирования получателей социальных услуг;</li> <li>- обобщение информации о деятельности организации.</li> </ul>	<p>Представленный отчет, включающий первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям.</p> <p><b>Еженедельные доклады Заказчику</b> о ходе реализации проведения независимой оценке качества. <b>Совместные выезды в организации с представителями Заказчика (совместные выезды должны быть осуществлены не позднее 15.08.2025).</b></p>
<b>3. Этап № 3. Обработка и анализ полученной информации, оценка качества условий осуществления деятельности организациями социального обслуживания</b>		
3.1.	<p>Обработка, анализ и интерпретация полученных данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обработка полученных данных в соответствии с установленными требованиями;</li> <li>- расчет интегральной оценки качества условий осуществления деятельности организаций;</li> <li>- систематизация выявленных проблем в деятельности организаций.</li> </ul>	<p>Аналитический отчет, должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ результатов, проведенных сбора и обобщения информации,</li> <li>- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания социальных услуг,</li> <li>- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии независимой оценки (в баллах),</li> <li>- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг,</li> </ul>
3.2.	<p>Формирование рейтинга организаций на основании полученных результатов с учетом специфики деятельности организаций, с обязательным указанием территориальной принадлежности организации.</p>	

3.3.	Построение рэнкинга организаций на основании результатов показателей, по которым осуществляется независимая оценка.	- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций, в том числе рейтинги, рэнкинг организаций, рекомендации по устранению недостатков по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг как для каждой организации, так и для типов организаций. Аналитический отчет должен быть представлен в электронной и бумажной формах, в форматах «doc*» или «docx*», оформлен шрифтом TimesNewRoman, размером №14, через 1,5 интервал, табличные материалы оформляются шрифтом TimesNewRoman размером №12, через 1 или 2 интервал, верхнее поле документа должно составлять 20 мм, левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, нижнее - не менее 20 мм, абзац должен начинаться на расстоянии 1,25 см от левой границы текстового поля, оформление аналитического отчета должно отвечать нормам и правилам русского языка. Сводная таблица результатов независимой оценки качества представляется в отношении организаций по всем показателям в виде электронной таблицы формата Excel.
3.4.	Представление сводной таблицы результатов независимой оценки качества условий оказания услуг для размещения информации о количественных результатах на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - bus.gov.ru	
3.5.	Представление отчета о качестве условий осуществления деятельности организациями по результатам независимой оценки, включающего рекомендации по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, как для типов организаций, так и для каждой организации. <b>Не позднее 08.09.2025 – необходимо представить проект аналитического отчета</b> <b>Не позднее 15.10.2025 - необходимо представить Аналитический отчет в окончательном виде</b>	

***Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социальной сферы в 2025 году (в соответствии с приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н)***

№ п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий



	оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие



	работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

***Перечень организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания социальных услуг в 2025 году***

1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Космонавтов, д. 4а
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Ленина, д. 334 «в»
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	369303, Карачаево-Черкесская Республика, г. Усть-Джегута, мкр. Московский
4	РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	369340, Карачаево-Черкесская Республика Черкесск, ул. Космонавтов, д. 4
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Советская, д. 191
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы нарушением психики»	369000 Карачаево-Черкесская Республика- г. Черкесск, ул. Парковая, 17
7	Общероссийская общественная организация	369000, Карачаево-Черкесская

	инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	Республика, г. Черкесск, ул. Международная д. 8 «а»
8	АНО «Здоровое сердце»	369380 КЧР, Малокарачаевский район, с. Учкёкен ул. Ленина 118А

### Результаты обобщения информации

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

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (пок. 1.1.1.).

[illegible]

	1) Информаци о дате гос. Регистрации организации	2) Информация об учре дите ле, учре дите лях организации	3) Информация о мест е нахо жден ия организации	4) Информация о режи ме, граф ике рабо ты,	5) Информац ия о контак тных телеф онах и об адрес ах элект ронн ой почт ы,	6) О руков одите ле, его замес тител ях, руков одите лях фили алов	8) о матери альн о-техни ческо м обесп ечени и	9) о форм е услуг	10) о видах услуг	11) о поряд ке и об услов иях предо ставл ения услуг	12) о числе нност и полу чател ей услуг по форм ам обслу жива ния	13) о коли честв е свобо дных мест	14) об объе ме предо ставл яемы х услуг за счет бюдж етны х ассиг нован ий	15) о нали чии лиц	17) о прави лах внутр еннег о распо рядка , колл ективн ом догов оре	18) о нали чии пред писан ий и отчет ов об исполн ении	19) о информац ия о прове дени и незав исим ой оцenk и качес тва
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АНО «Здоровое сердце»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет» (п. 1.1.2.).

[illegible]

	1) Информационное обеспечение государственной регистрации организаций	2) Информация об учреждении, учреждениях, организациях	3) Информация о местонахождении организации	4) Информация о режиме, графике работы,	5) Информация о контактных телефонах и адресах, электронных почтах, факсах	6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7) Структура и органы управления	8) о материально-техническом обеспечении	9) о формах услуг	10) о видах услуг	11) о порядке и условиях предоставления услуг	12) о численности получателей услуг по формам обслуживания	13) о количестве свободных мест	14) об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований	15) о наличии	16) о Финансово-хозяйственной деятельности	17) о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре	18) о наличии предписаний и отчетов об исполнении	19) информация о проведении независимой оценки качества
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
АНО «Здоровое сердце»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации (пок. 1.2.)

	1. Телефон	2. Электронная почта	3.1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения)	3.2. Электронные сервисы (получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	4. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	5.Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, QR-кода)	6.1. Чат-бот с получателями услуг	6.2. Ссылки на социальные сети	6.3. Ссылка на создание обращения на ЕПГУ	Всего условий
РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	1	1	1	0	0	1	0	1	1	6
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	1	1	1	0	1	1	0	1	1	7
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	1	1	1	0	1	1	0	1	1	7
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	1	1	1	0	1	1	0	1	1	7
РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1	1	1	0	1	1	0	1	0	6
АНО «Здоровое сердце»	1	1	1	0	1	1	0	1	0	6



## Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов

[illegible]

	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
	наличие оборудованных 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.	ВСЕГО
РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	1	1	1	1	1	5
РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	1	1	1	1	1	5
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	1	1	1	1	1	5
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	1	1	1	1	1	5
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	5
РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	0	0	1	0	0	1
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1	1	1	1	0	4
АНО «Здоровое сердце»	1	1	1	1	1	5
РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	1	1	1	1	1	5

	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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работникам и организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	1	1	1	1	1	0	5
РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	1	1	1	1	1	1	6
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	1	1	1	1	1	0	5
РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	1	1	1	1	1	0	5
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6
РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	0	0	0	1	1	0	2
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1	1	1	1	1	1	6
АНО «Здоровое сердце»	1	0	0	1	1	1	4

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)

[illegible]

## Результаты по критериям и показателям

### 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).

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

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).



Общий средний балл составил 97,92.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 95,13.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл 99,39.

По показателю 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» организации получили в среднем 97,87.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,25	99,70
4	РГБУ для детей-инвалидов "Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов "Росинка"	100,00	100,00	98,41	99,37
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	100,00	100,00	97,49	99,00
8	АНО «Здоровое сердце»	80,34	100,00	100,00	94,10
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	80,65	90,00	100,00	91,20

Максимально возможную оценку (100 баллов) получили:

- РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»
- РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»
- РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»

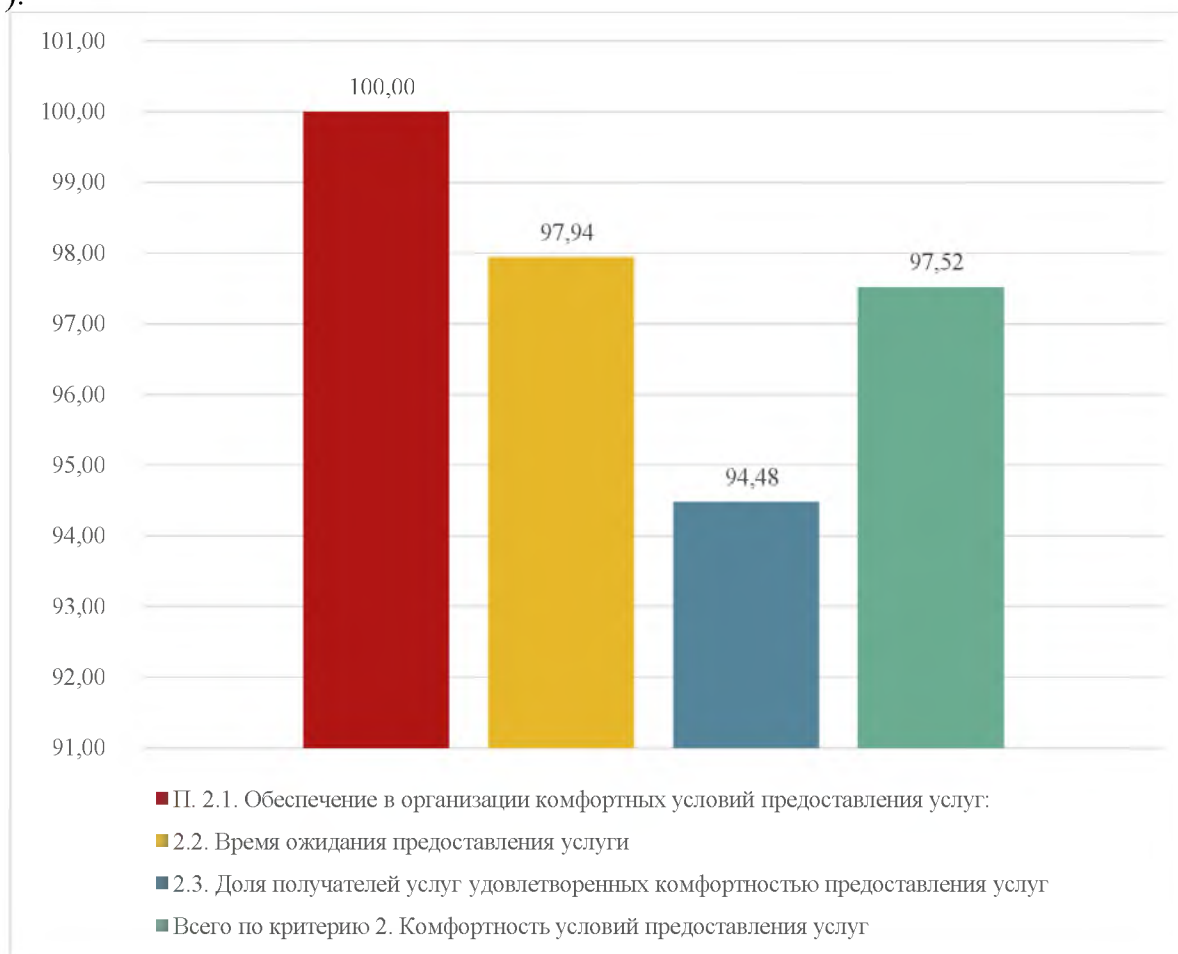
## Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

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).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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



По данному критерию средний балл составил 97,52.

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100 баллов. В организациях обеспечены все условия комфортности.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 97,94 балла.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 94,48 балла.



№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
8	АНО «Здоровое сердце»	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00	97,22	100,00	<b>98,89</b>
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	100,00	99,33	96,00	<b>98,53</b>
4	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	100,00	98,14	96,89	<b>98,32</b>
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	100,00	97,30	97,30	<b>98,11</b>
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	100,00	96,06	95,17	<b>96,98</b>
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00	95,45	95,45	<b>96,82</b>
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	100,00	100,00	75,00	<b>92,50</b>

Наиболее высокую оценку получила организация:

- АНО «Здоровое сердце»

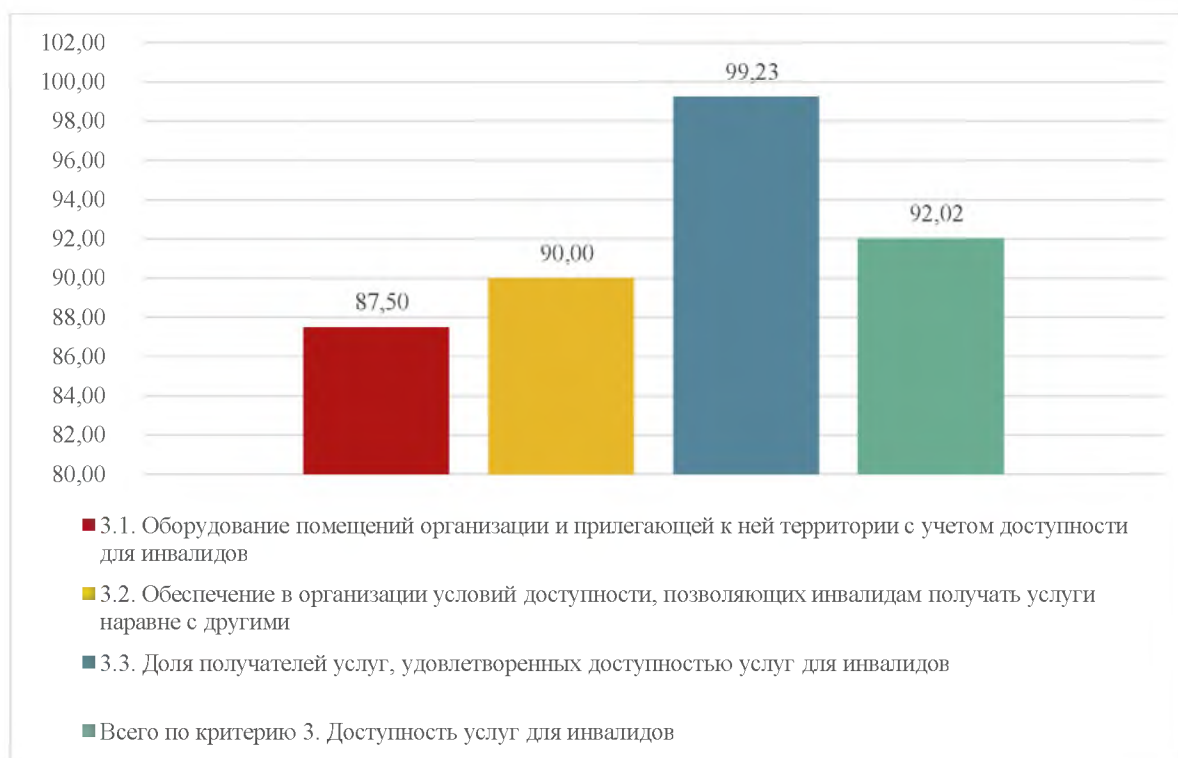
## Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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.

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.

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



Средний балл по критерию составил 92,02.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 87,50 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 90.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 99,23 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	98,74	99,62
4	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	100,00	100,00	98,35	99,50
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	80,00	100,00	96,74	93,02
8	АНО «Здоровое сердце»	100,00	80,00	100,00	92,00
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	20,00	40,00	100,00	52,00

Наиболее высокий балл получили организации:

- РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»
- РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»
- РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»

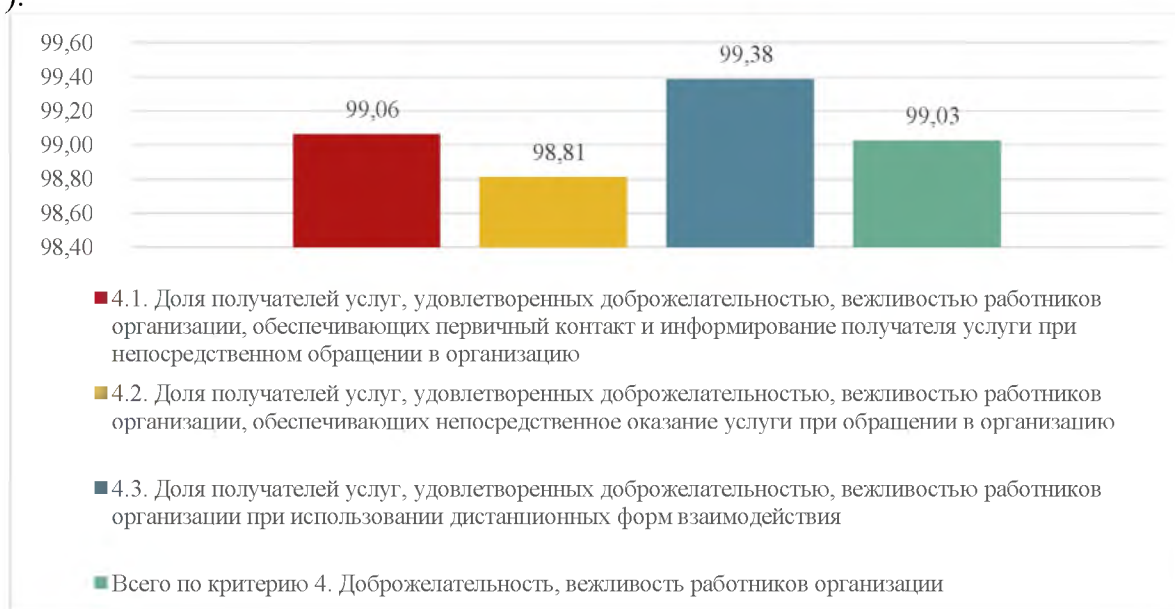
## Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

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).

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).

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



По данному критерию в-средний балл составил 98,64. Все организации получили по 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» организации получили в среднем 98,90 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» организации получили 98,05 балла.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» организации получили 99,22 балла.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл. дист.У	
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>
8	АНО «Здоровое сердце»	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	100,00	100,00	97,06	<b>99,41</b>
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	98,83	99,33	99,44	<b>99,15</b>
4	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	98,76	97,51	100,00	<b>98,51</b>
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	97,22	97,22	100,00	<b>97,78</b>
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	97,67	96,42	98,58	<b>97,35</b>

Наиболее высокий результат отмечается в организациях:

- РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»
- РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»
- АНО «Здоровое сердце»

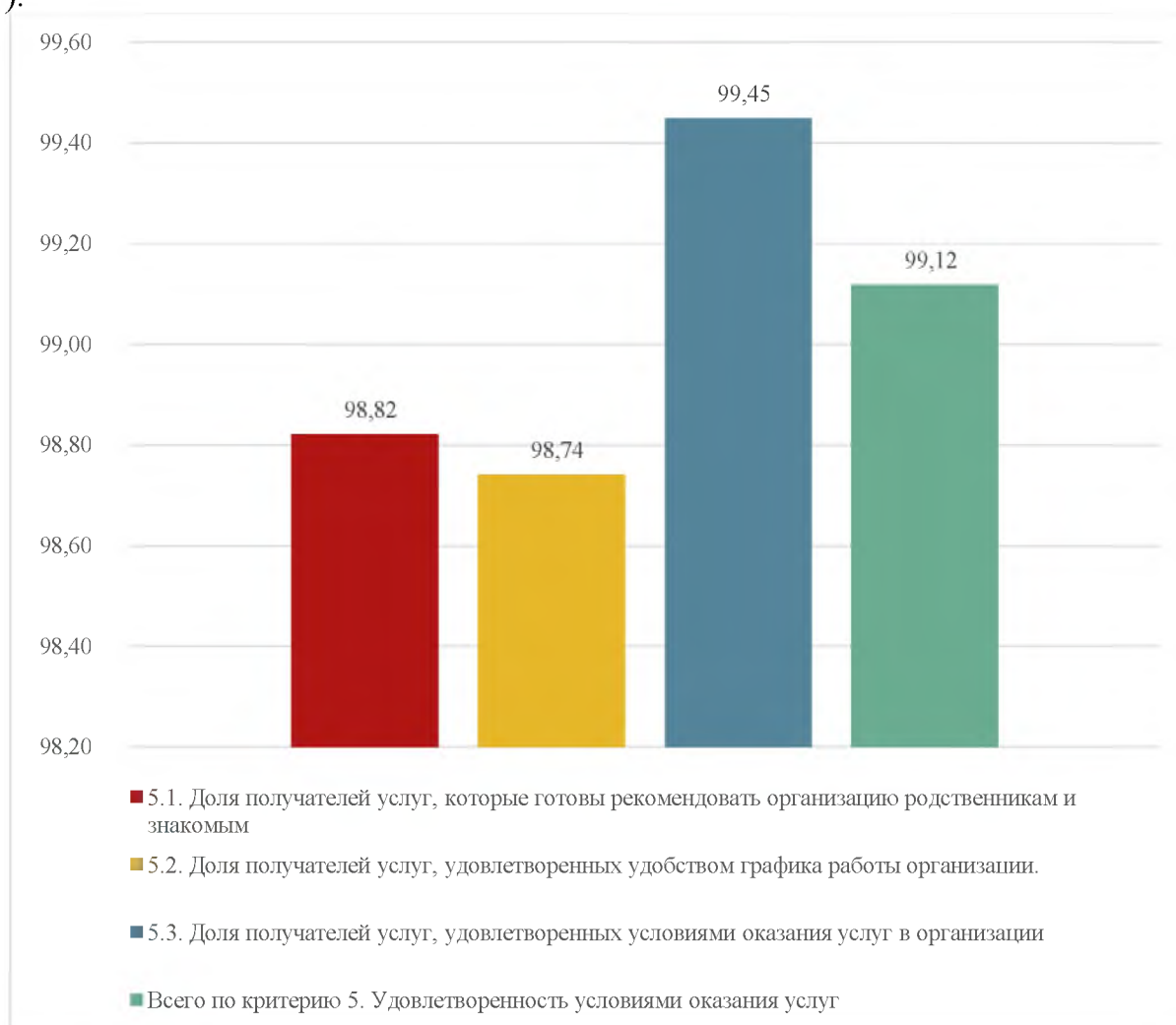
## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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).

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

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



По данному критерию средний балл составил 99,12.

Значение показателя «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)» составило 98,82 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 98,74 балла.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 99,45 балла.

№ п/ п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реко м	5.2.П. Орг.усл .	5.3. П.уд	
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	АНО «Здоровое сердце»	100,00	100,00	100,00	100,00
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	97,30	100,00	100,00	99,19
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	97,22	100,00	100,00	99,17
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	95,45	100,00	100,00	98,64
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	99,00	97,16	99,00	98,63
4	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	98,76	97,51	98,76	98,51
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	96,78	96,96	97,67	97,26

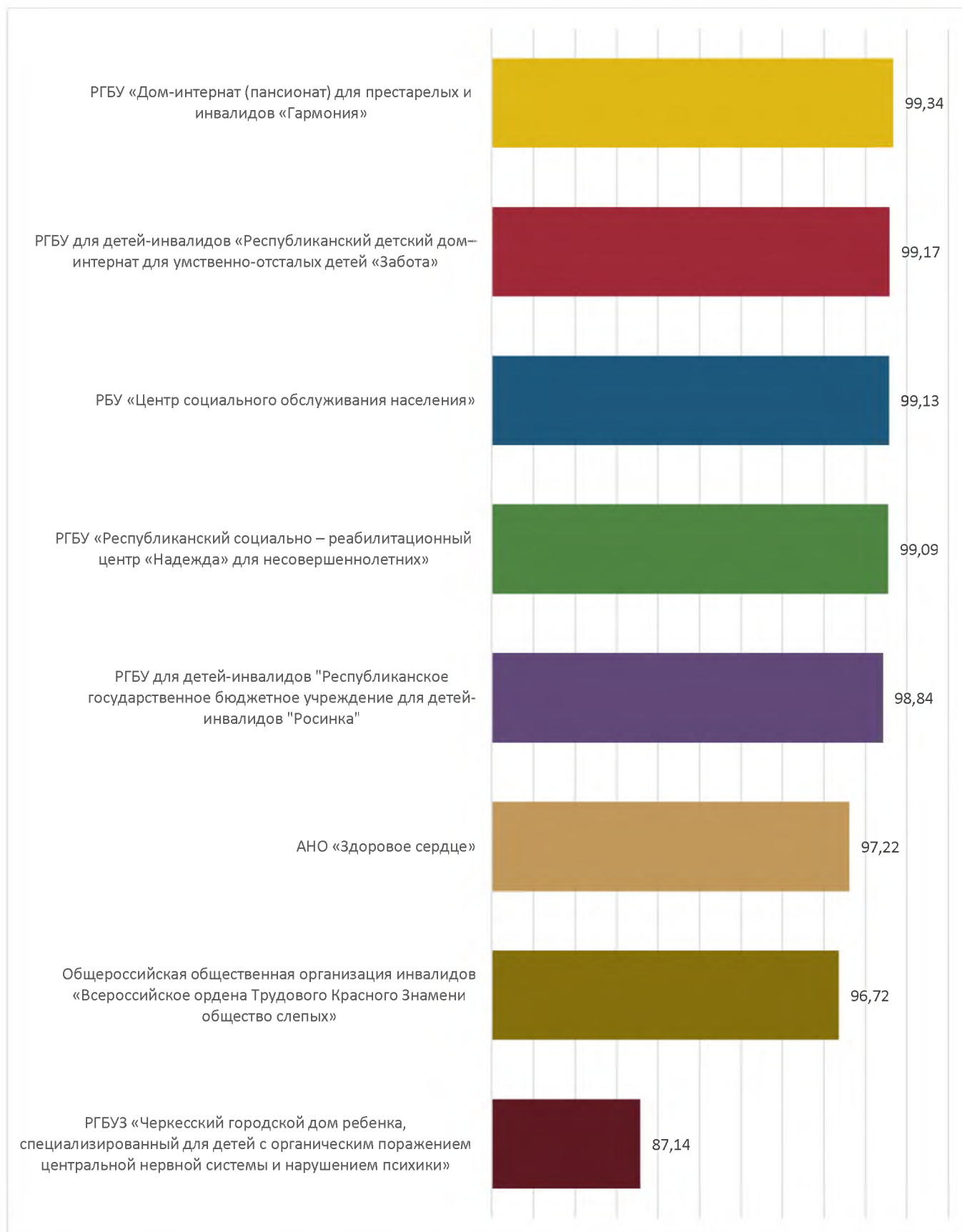
Наиболее высокие баллы получили организации:

- РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»
- АНО «Здоровое сердце»



## Общий рейтинг и результаты

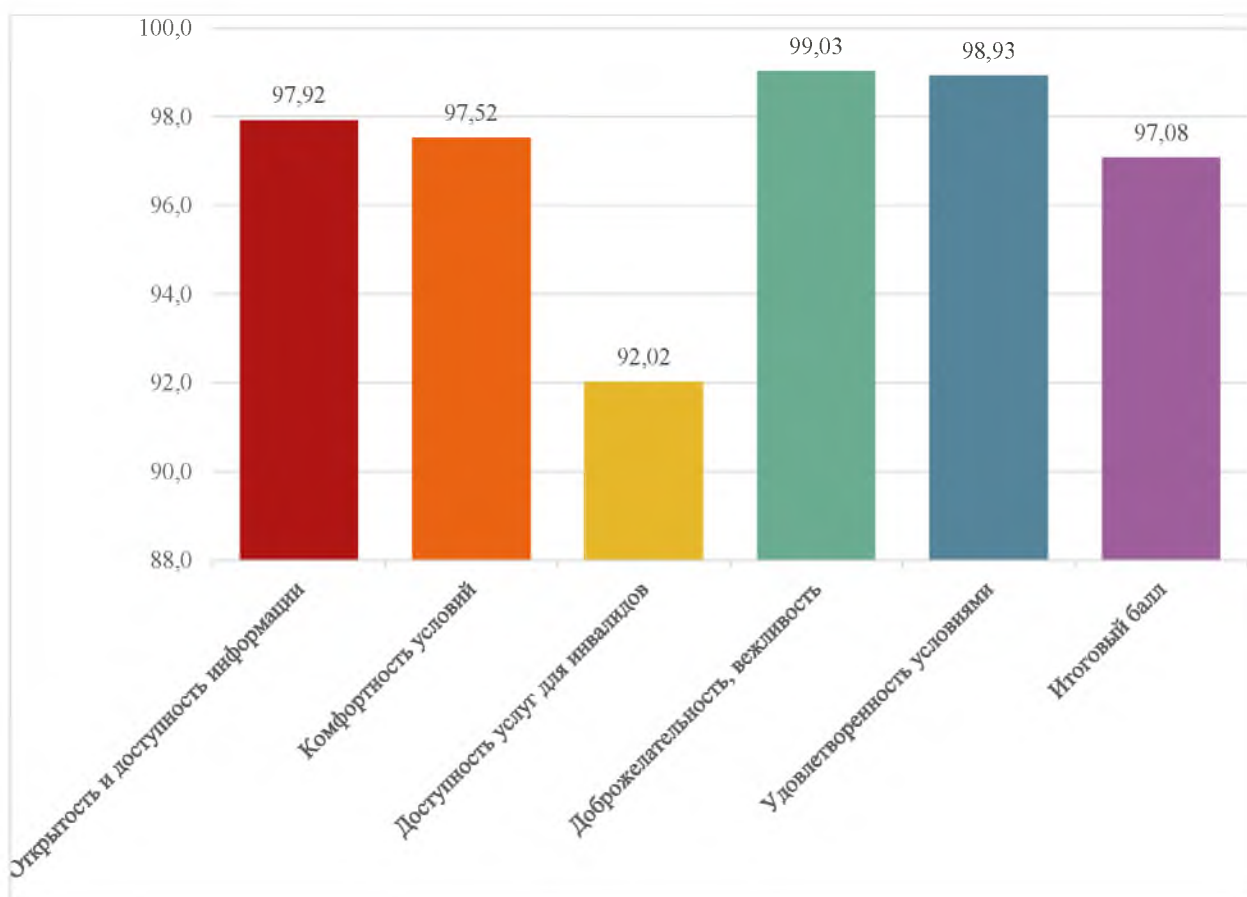
Организации получили интегральный балл от 87,14 до 99,34.



Наиболее высокие результаты были получены в организациях:

- РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»
- РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»
- РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»
- РБУ «Центр социального обслуживания населения»
- РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»

Общий средний балл составил 97,08 балла, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (99,03), далее следуют критерии удовлетворённости условиями (98,93), открытости и доступности информации (97,92), комфортности условий (97,52). Наименее высокое значение приобретает критерий доступности для инвалидов (92,02).



Данные по критериям оценки отражены в таблице:

№ п/ п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейт инг
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	100,00	98,11	100,00	99,41	99,19	99,34	1
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00	98,89	100,00	97,78	99,17	99,17	2
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	99,70	98,53	99,62	99,15	98,63	99,13	3
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00	96,82	100,00	100,00	98,64	99,09	4
4	РГБУ для детей-инвалидов "Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов "Росинка"	99,37	98,32	99,50	98,51	98,51	98,84	5
8	АНО «Здоровое сердце»	94,10	100,00	92,00	100,00	100,00	97,22	6
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	99,00	96,98	93,02	97,35	97,26	96,72	7
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	91,20	92,50	52,00	100,00	100,00	87,14	8

## Выявленные недостатки и рекомендации

	Наименование организации	Недостатки	Рекомендации
1	РГБУ «Дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов «Гармония»	Недостатков не выявлено.	Рекомендуется далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
2	РГБУ «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	Недостатков не выявлено.	Рекомендуется далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
3	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	Недостатков не выявлено.	Рекомендуется далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
4	РГБУ для детей-инвалидов «Республиканское государственное бюджетное учреждение для детей-инвалидов «Росинка»	Недостатков не выявлено.	Рекомендуется далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
5	РБУ «Центр социального обслуживания населения»	Недостатков не выявлено.	Рекомендуется далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
6	РГБУЗ «Черкесский городской дом ребенка, специализированный для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»	<p>На информационных стендах отсутствует информация: о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>На официальном сайте отсутствует информация: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>На сайте не представлены в достаточном объеме способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с</p>	<p>На информационных стендах разместить информацию: о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>На официальном сайте разместить информацию: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>Разместить на сайте дополнительные способы взаимодействия с получателями услуг из числа следующих: электронные сервисы, анкета для опроса получателей услуг, ссылки на аккаунты организации в социальных сетях и мессенджерах, ссылки для создания обращений на портале ПГУ, чат-бот с получателями услуг и пр.</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных</p>

		<p>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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	<p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;</p>	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;</p>
8	АНО «Здоровое сердце»	<p>На информационных стендах отсутствует информация: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества. На официальном сайте отсутствует информация: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований. Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и</p>	<p>На информационных стендах разместить информацию: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества. На официальном сайте разместить информацию: о численности получателей услуг по формам обслуживания; о количестве свободных мест; об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и</p>

		зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
--	--	---	---

### *Инструментарий исследования*

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

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

#### **Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

---

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

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»?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

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 общественного транспорта, 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)?

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**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.)?**

Да

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)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет

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

\_\_\_\_\_

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

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

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

- ☐ Пожилые граждане
- ☐ Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
- ☐ Семья, имеющая ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды
- ☐ Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

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

- ☐ полустационарная форма социального обслуживания
- ☐ стационарная форма социального обслуживания
- ☐ социальное обслуживание на дому

## Тетрадь эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями

ФИО эксперта \_\_\_\_\_

Наименование организации \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Формы обслуживания: 1. стационарная 2. полустационарная 3. надомная

Количество получателей услуг \_\_\_\_\_

В т.ч. имеющих инвалидность \_\_\_\_\_

Целевые категории получателей услуг (если имеются): \_\_\_\_\_

**Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.**

ФИО эксперта \_\_\_\_\_

Наименование организации \_\_\_\_\_

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

	На официальном сайте организации в сети «Интернет»					
	установленное требование	наличие, полнота <i>1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (информация); 0 - информация отсутствует</i>	актуальность, достоверность, избыточность <i>1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.</i>	удобство, доступность <i>1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта 0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту,</i>	итоговое значение <i>произведение значений столбцов 8,9 и 10</i>	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
<div>Перечень информации</div> <div>(на примере социального обслуживания)</div>						

			<i>0,5 - информация неактуальна</i>	<i>непрозрачное меню и пр.)</i>		
1	7	8	9	10	11	
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 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	+					
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 органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального	+					

обслуживания						
8. О 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)	+					
9. О порядке и 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	+					
10. 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	+					
11. 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	+					
12. 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						
13. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) *	*					
14. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+					
15. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) *	*					
16. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
<b>Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации</b>	<b>17(15)</b>				Сумма по столбцу	ИТОГ: <input type="text"/> из <input type="text"/>
<b>Комментарии, замечания, выявленные недостатки</b>	1. _____ 2. _____ 3. _____  ***					

**Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	На официальном сайте организации в сети «Интернет»					
	установленное требование	наличие, полнота <i>1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (информация); 0 - информация отсутствует</i>	актуальность, достоверность, избыточность <i>1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна</i>	удобство, доступность <i>1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта 0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)</i>	итоговое значение <i>произведение значений столбцов 8,9 и 10</i>	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
Перечень информации <i>(на примере социального обслуживания)</i>						
1	7	8	9	10	11	
17. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+					
18. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
19. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+					
20. О режиме, графике работы с указанием дней и	+					

часов приема, перерыва на обед						
21. 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	+					
22. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
23. О структуре и 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	+					
24. 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»)	+					
25. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+					



26. 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)	+					
27. О порядке и 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	+					
28. 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	+					
29. 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	+					
30. 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						
31. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	*					
32. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	+					
33. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+					
34. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) *	*					
35. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
<b>Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации</b>	<b>19(17)</b>				Сумма по столбцу	ИТОГ: <input type="text"/> из <input type="text"/>
<b>Комментарии, замечания, выявленные недостатки</b>	1. _____ 2. _____ 3. _____  ***					

## Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель	Результаты оценки					Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	наличие 1 – да, 0 - нет	функционирование		итоговое значение произведения если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации»	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
		проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/рекомендаций), 0 - нет			
1	2	3	4	5	6	
Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)					Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно <i>или</i> При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен Если оба недостатка – 0 баллов	
Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)					Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели <i>или</i> Пришло сообщение о несуществующем адресе	
Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)					Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется	

- получение консультации по оказываемым услугам и пр.					По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации	
Раздел «Часто задаваемые вопросы»						
Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)					Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает или Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)	
Иное (указать)					Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило	
- чат-бот с получателями услуги						
- ссылки на социальные сети						
- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)					Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу	
<b>ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия</b>	9			<i>Сумма по столбцу<sup>1</sup></i>		

<sup>1</sup> В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20\*4=80 баллов

## Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

Показатель		Результаты оценки				Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий комфортности
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Характеристика состояния	наличие <i>1 - да, 0 - нет</i>	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
1	2	3	4	5	6	
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.)</li> <li>- количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации</li> </ul>					
наличие и понятность навигации внутри организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания,</li> <li>- присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации,</li> <li>- по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),</li> </ul>					

наличие и доступность питьевой воды	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.),</li> <li>- вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки,</li> <li>- заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев,</li> <li>- доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации</li> </ul>					
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	<ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве<sup>2</sup>,</li> <li>- соблюдается чистота помещений,</li> <li>- средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах</li> <li>- в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства</li> </ul>					
санитарное состояние помещений организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации,</li> <li>- уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение</li> </ul>					

<sup>2</sup> В соответствии с требованиями СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» для организаций соответствующей сферы.

	<p>дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований<sup>3</sup>,-</p> <p>- в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;</p> <p>- в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.)</p> <p>- в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования<sup>4</sup></p>					
транспортная доступность	<p>- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации;</p> <p>- имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;</p>					
<p>доступность записи на получение услуги:</p> <p>- по телефону,</p> <p>- на официальном сайте организации,</p> <p>- посредством Единого</p>	<p>- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ)</p> <p>- запись доступна не менее, чем</p>					

<sup>3</sup> СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

<sup>4</sup> СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».



портала государственных и муниципальных услуг, - при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	двумя альтернативными способами					
наличие и состояние гардероба	- в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать):   						
ВСЕГО выполненных условий комфортности				Сумма по столбцу		
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Характеристика			оценка в баллах	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего статус показателя
Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания		0 баллов			
	- равен установленному сроку ожидания		10 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)		20 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)		40 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3		60 баллов			

<sup>5</sup> Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности).

	часа)				
	- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов			

### Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Характеристика состояния	Наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
1	2	3	4	5	6	
наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;</li> <li>- расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода;</li> <li>- при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего;</li> <li>- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;</li> <li>- входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски;</li> <li>- использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения,</li> <li>- использование визуально отличающегося</li> </ul>					

	<p>цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;</li> <li>- обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;</li> </ul>					
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом,</li> <li>- обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;</li> <li>- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;</li> <li>- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</li> <li>- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение</li> <li>- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,</li> </ul>					
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах,</li> <li>- обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени,</li> <li>- устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);</li> <li>- вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м</li> </ul>					
наличие сменных кресел-колясок	<ul style="list-style-type: none"> <li>- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного</li> </ul>					

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	<ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации,</li> <li>- в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала;</li> <li>- ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м</li> <li>- санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;</li> <li>- используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)</li> </ul>					
<b>ВСЕГО</b> выполненных условий доступности услуг				Сумма по столбцу		
<b>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Характеристика состояния</b>	<b>наличие</b> <i>1- да, 0 - нет</i>	<b>Соответствие требованиям, состояние</b> <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	<b>Итоговая оценка</b> <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	<b>Комментарии, замечания, выявленные недостатки</b>	<b>Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;</li> <li>- табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения;</li> </ul>					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;</li> <li>- наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.</li> </ul>					
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;</li> <li>- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности<sup>6</sup></li> </ul>					
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;</li> </ul>					
Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению <sup>7</sup>	<p>Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять возможность масштабировать текст на сайте;</li> <li>- имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.</li> </ul>					
Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения),	<p>В организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по</li> </ul>					

<sup>6</sup> Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида.

<sup>7</sup> В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	<p>вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);</p> <p>- обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны).</p> <p>При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:</p> <p>- обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста),</p> <p>- оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги,</p> <p>- сопровождает до выхода из здания после получения услуги</p>					
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
<b>ВСЕГО выполненных условий доступности услуг</b>				<i>Сумма по столбцу</i>		

Подпись эксперта \_\_\_\_\_

Дата проведения оценки \_\_\_\_\_

Подпись руководителя организации социальной сферы \_\_\_\_\_

Дата ознакомления \_\_\_\_\_