

Частное учреждение дополнительного профессионального образования

**«Центр ИНФО»
(ЧУ ДПО «Центр ИНФО»)**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере социального
обслуживания
(сентябрь-ноябрь 2019 г.)**

Нальчик – 2019 г.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, осуществляющих свою деятельность на территории Кабардино-Балкарской Республики.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта №35 от **16.07.2019 г.**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	6
3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН.....	12
5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН.....	15
1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере социального обслуживания.	18
2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуги в сфере социального обслуживания	36
3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов	46
4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания	58
5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.	65
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	72
Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»	72
Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	75
Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	78
Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания».....	81
Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	83
Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания	85

ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	92
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе».....	93
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	94
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	95
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе».....	97
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».....	98
ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	101
ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	103
ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	104
ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	105
ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	106
ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».....	109
ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:.....	110

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской Республике осуществляется деятельность по созданию системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Согласно п. «в» ст. 8. Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов»¹.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, размещаются на официальных сайтах в сети «Интернет».

¹ [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель исследования: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики;

Объект исследования: условия оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации об организации социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе времени предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости работников организации социального обслуживания; удовлетворенности получателей условиями оказания услуг, а также доступности социальных услуг для инвалидов следующими организациями социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики:

1. ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» ;
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе» ;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г.Прохладном» ;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» ;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе» ;

7. ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
8. ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
9. ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» ;
10. ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
11. ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»;
12. ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Задачи исследования:

1. Определить состояние комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, влияющих на качество условий оказания социальных услуг;
2. Провести процедуру рейтингования организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги на территории Кабардино-Балкарской Республики в соответствии с критериями качества оказания услуг, представленными в п. «в» ст. 8. Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»².
3. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской

² [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Республики в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями³.

³ Федеральный закон от 05.12.2017 N 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. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, использовались следующие основные нормативно-правовые документы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»;

3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте

поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

8. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);

9. Приказ Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

10. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 51346 от 14 июня 2018 г.);

11. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.);

12. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

- полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;
- использование квалиметрического подхода;
- использование объективных критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания, научно и статистически обоснованных показателей качества оказания социальных услуг и критериев эффективности деятельности организаций социального обслуживания;
- инструментальность и технологичность используемых показателей;
- используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей услуг в сфере социального обслуживания и соотноситься с эталоном;
- интегральные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания должны представляться с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

В проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики приняли участие:

1. ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» ;

3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе» ;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г.Прохладном» ;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» ;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе» ;
7. ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга» ;
8. ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр» ;
9. ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» ;
10. ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
11. ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» ;
12. ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁴:

1. «Открытость и доступность информации об организации»;
2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги»;

⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 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»

3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности организации социального обслуживания.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, доступную для ранжирования соответствующих организаций.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом 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 экспертизы⁵.

Источники информации для расчета показателей:

- официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации социального обслуживания);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социального обслуживания).

⁵ Приказ 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" (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)

5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики проводилась с 28 августа 2019 г. по 1 декабря 2019 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (сентябрь 2019г.);
2. Полевой этап (сентябрь-ноябрь 2019г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (ноябрь 2019).

На организационно-подготовительном этапе:

– осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

– разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов);

– разработан и согласован график проведения работ.

На полевом этапе (этапе сбора первичной информации):

- сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации;
- реализована проверка собранных данных, первичная обработка анкет и их подготовка к машинной обработке.

На аналитически-объяснительном этапе:

- ручная обработка данных;
- перевод данных на машинные носители и машинная обработка;
- статистическая обработка;
- характеристика состава опрошенных, репрезентативности данных опроса;
- сформирован аналитический отчет.

В 12 организациях социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на официальном сайте организации;
- экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей услуг и сотрудников организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 8 человек. В опросе приняло участие 4944 получателей услуг организаций социального обслуживания.

Среди участников опроса: женщины –69,8% (3450); мужчины –30,2% (1494); в возрасте до 30-ти лет –13,81% (683); 31-40 лет –6,1% (302); 41-50 лет –9,53% (471); свыше 50 года – 70,56% (3488).

В целом все организации социального обслуживания получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации социального обслуживания. Наблюдается положительная динамика в модернизации учреждений социального обеспечения.

1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;
- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет».

Параметр 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

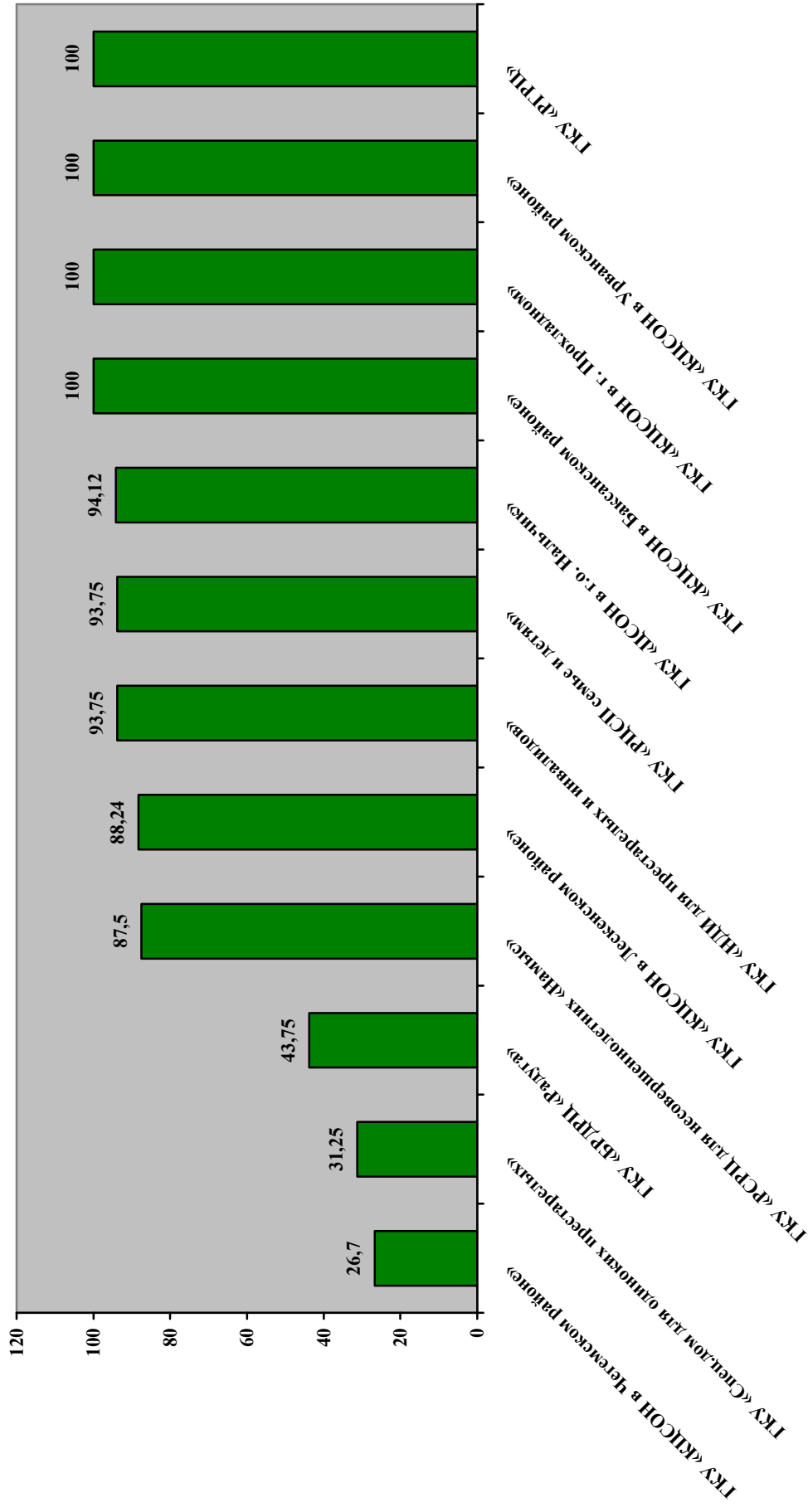


Диаграмма 1.1. Параметр 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

В качестве положительного примера качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по параметру 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, можно представить следующие организации социального обслуживания:

1. ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе»;
2. ГКУ «КЦСОН в г. Прохладном»;
3. ГКУ «КЦСОН в Урванском районе»;
4. ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр».

Низкие балльные значения по соответствующему параметру продемонстрировали следующие организации социального обслуживания:

- ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе» (26,7 из 100 баллов);
- ГКУ «Спец.дом для одиноких престарелых» (31,25 из 100 баллов);
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга» (43,75 из 100 баллов).

Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

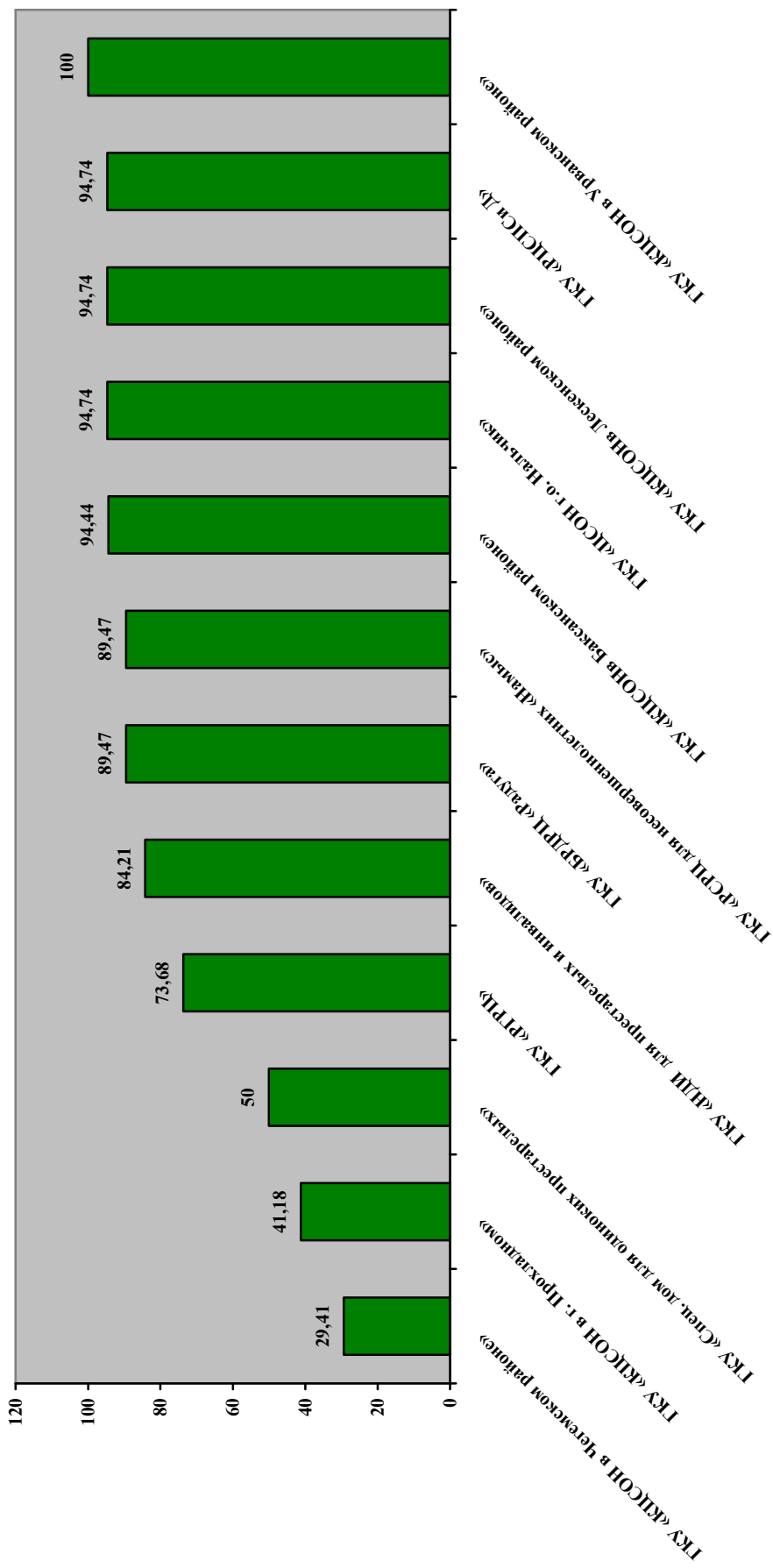


Диаграмма 1.2. Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

В качестве положительного примера качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по параметру *1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами*, можно представить:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» (100 из 100);

Низкие балльные значения по соответствующему параметру продемонстрировали следующие организации социального обслуживания:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе» (29,41 из 100 баллов);
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном» (41,18 из 100 баллов);
- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» (50 из 100 баллов).

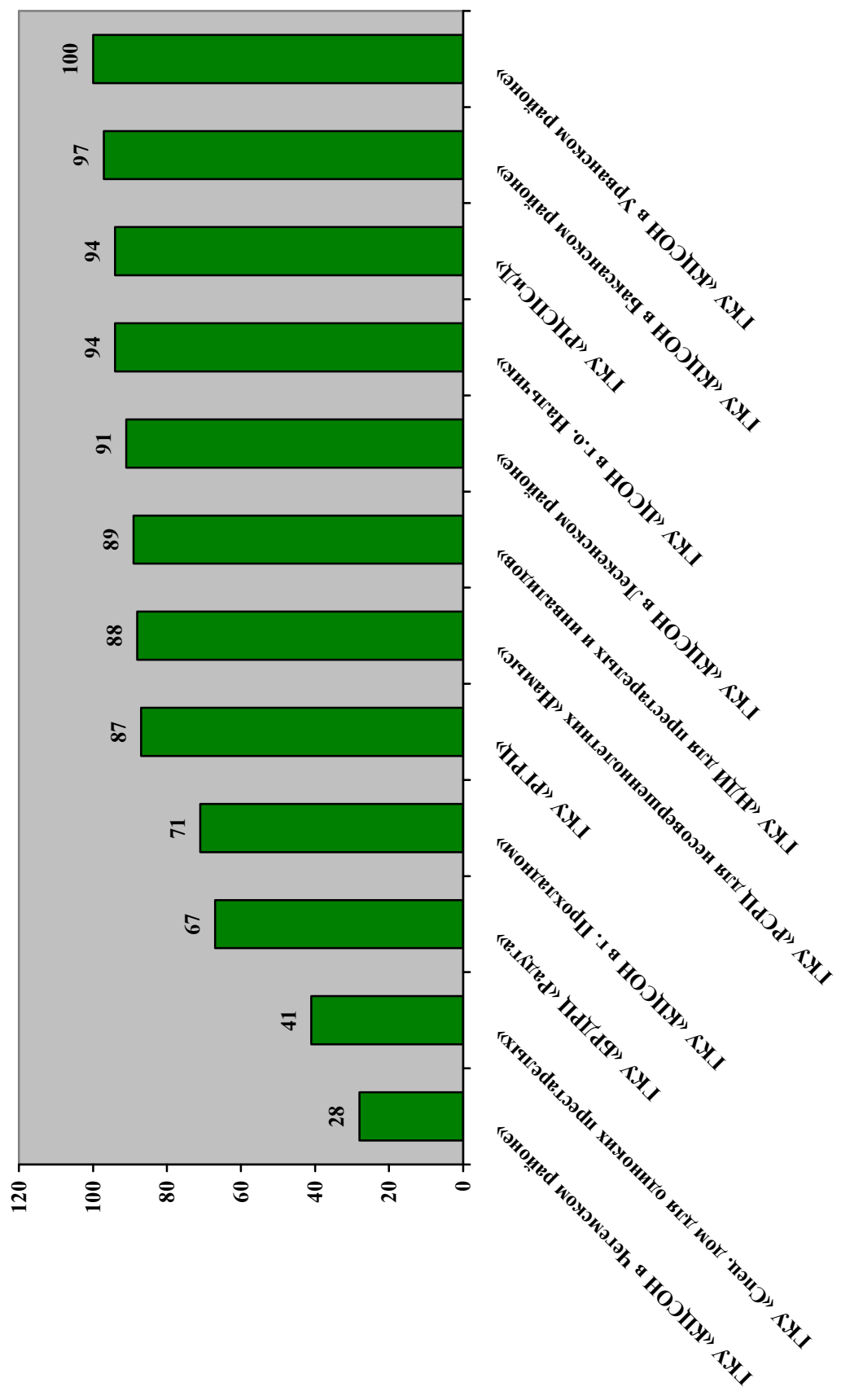


Диаграмма 1.3. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Одной из основных сложностей при оценке параметров, характеризующих показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет», стало отсутствие прямого соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

В качестве положительного примера хочется отметить официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующих организаций социального обслуживания:

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» (100 из 100 баллов).

В ходе оценки параметра 1.1.2. «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» в этой организации эксперты отметили четкость, структурированность, доступность и прозрачность обязательной к размещению информации.

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

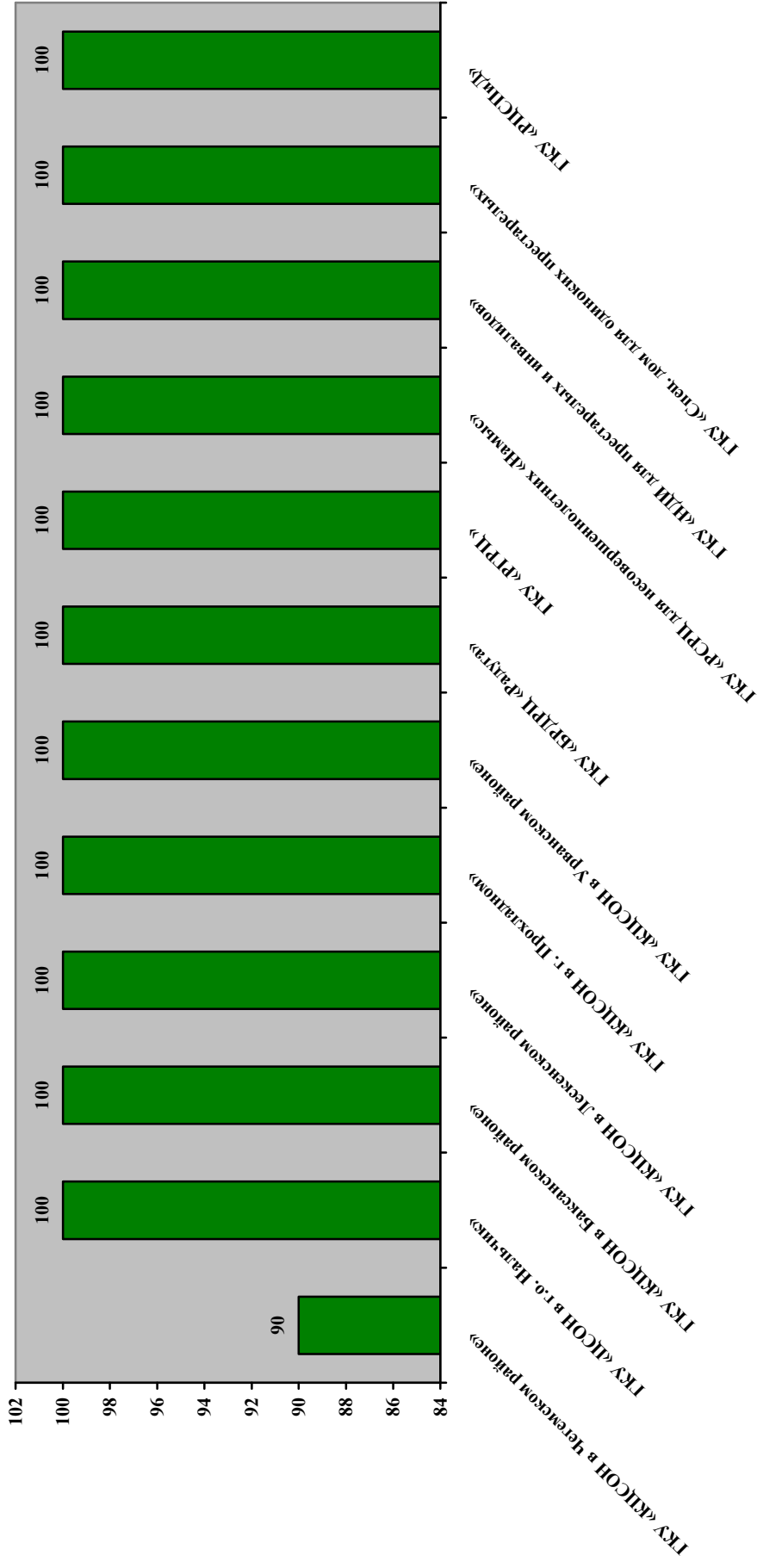


Диаграмма 1.4 Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

У 92 % организаций социального обслуживания отмечено 100 бальное значение параметра 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

Низкое бальное значение по соответствующему параметру, не наблюдается ни у одной организации.

В ходе анализа параметра 1.2.1. у учреждений оценивалось наличие и функционирование на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Более детальная информация представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1.

Параметры, подлежащие оценке по показателю «наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

№№	Организация социального обслуживания	Параметры, подлежащие оценке						Иной дистанционный способ взаимодействия
		Абонентский номер телефона;	адрес электронной почты;	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);		
1	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	1	1	1	1	1	1	1
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	1	1	1	1	1	1	0
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	1	1	1	1	1	1	0
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	1	1	1	1	0	1	0
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	1	1	1	1	1	1	1
6	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	1	1	1	1	0	0	0
7	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	1	1	1	1	0	1	1

8	ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	1	1	1	1	1	0	1	0
9	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	1	1	1	1	1	0	1	0
10	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	0	1	0
11	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	1	1	1	1	1	1	1	0
12	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	1	1	1	1	1	1	1	1

92% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют в наличии на официальном сайте организации информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Контрольные звонки и отправка писем в организации социального обслуживания осуществлялись в течении трех месяцев с сентября по ноябрь 2019 г.. По результатам контрольных звонков и писем 100% обращений в организации социального обслуживания по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений являются результативными.

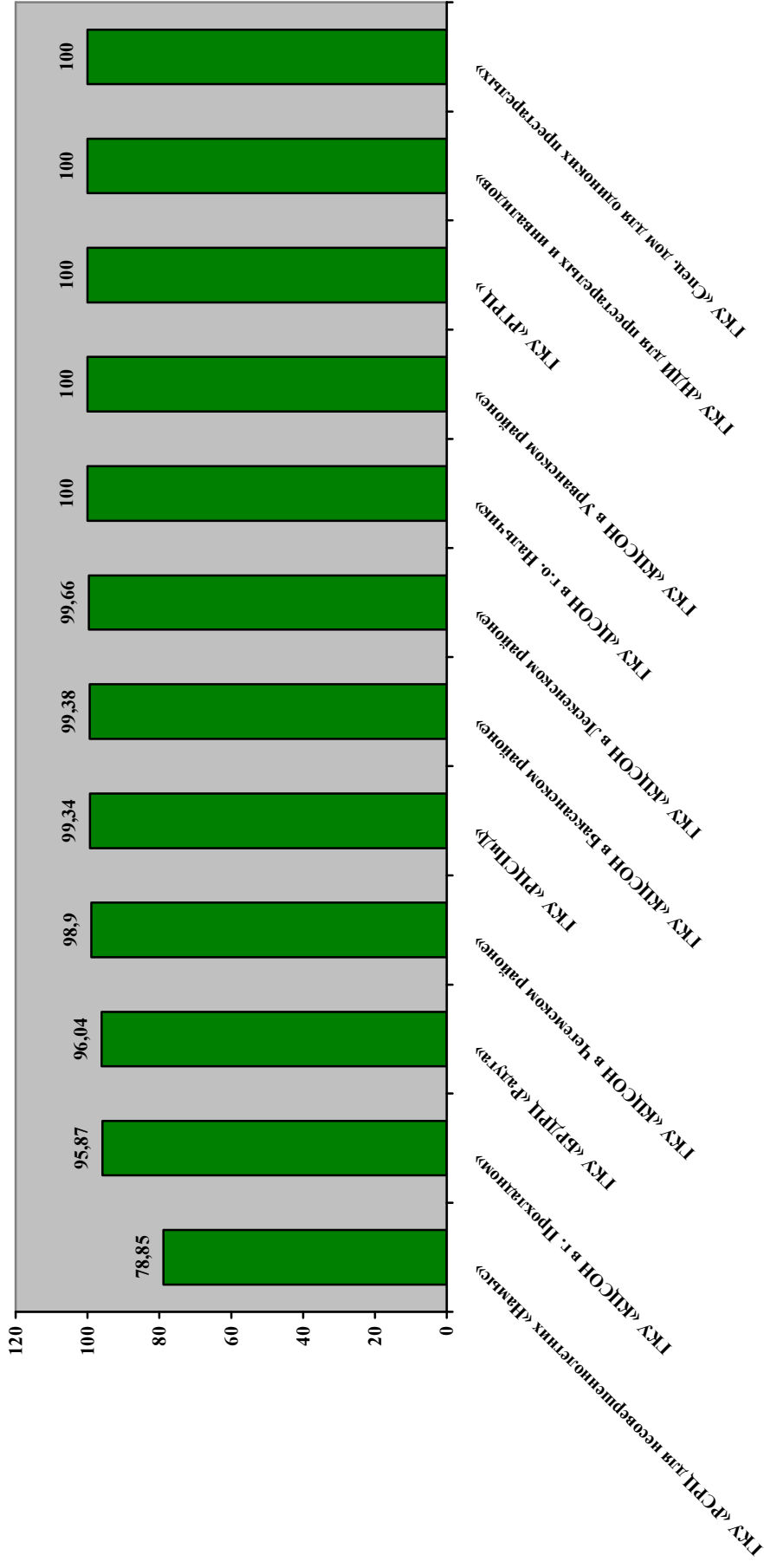


Диаграмма 1.5. Параметр 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы

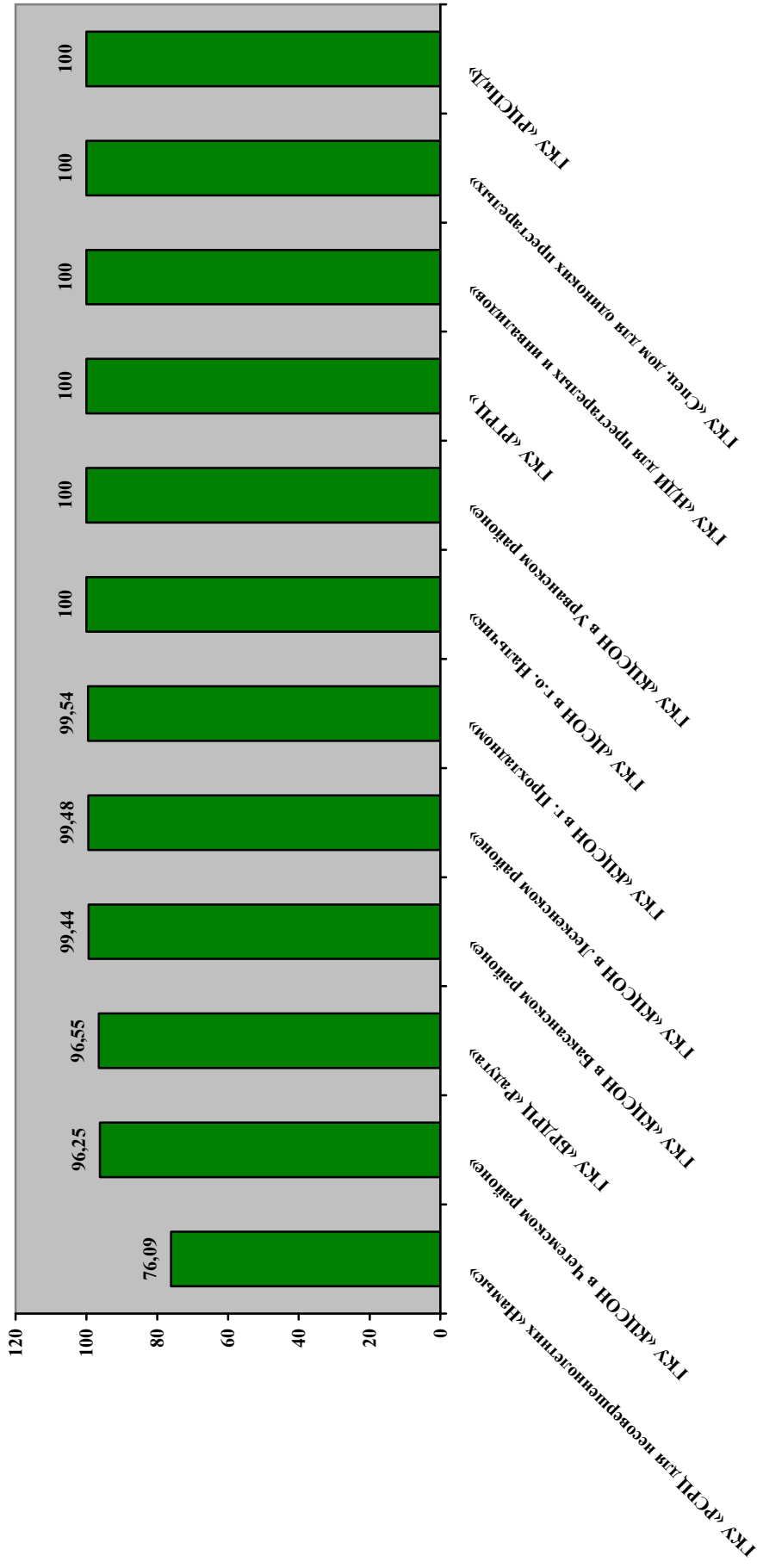


Диаграмма 1.6. 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

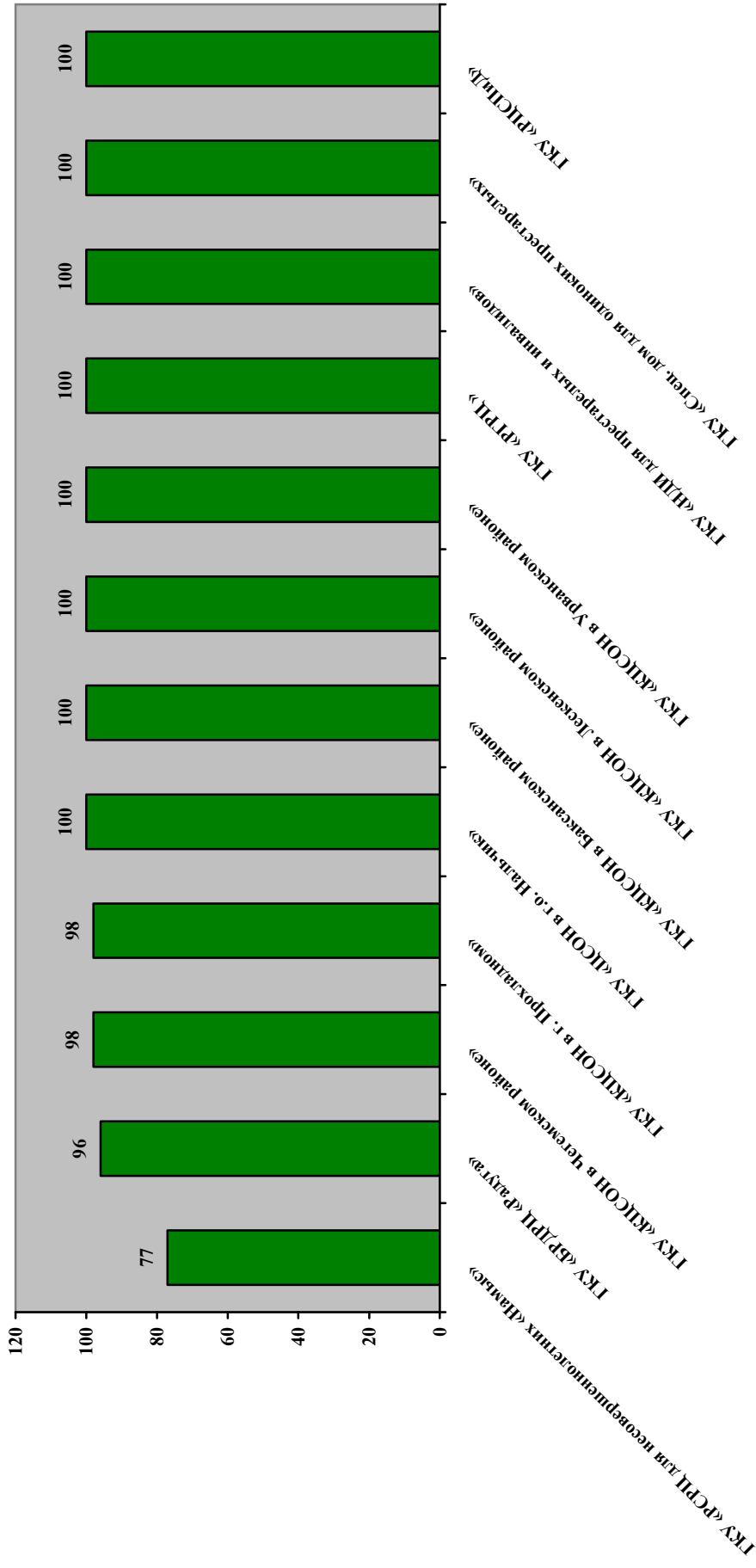


Диаграмма 1.7 Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

В соответствии с высокой оценкой параметров, характеризующих показатели 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» выявлен высокий (в среднем 97%) уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания и на официальных сайтах в сети «Интернет».

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

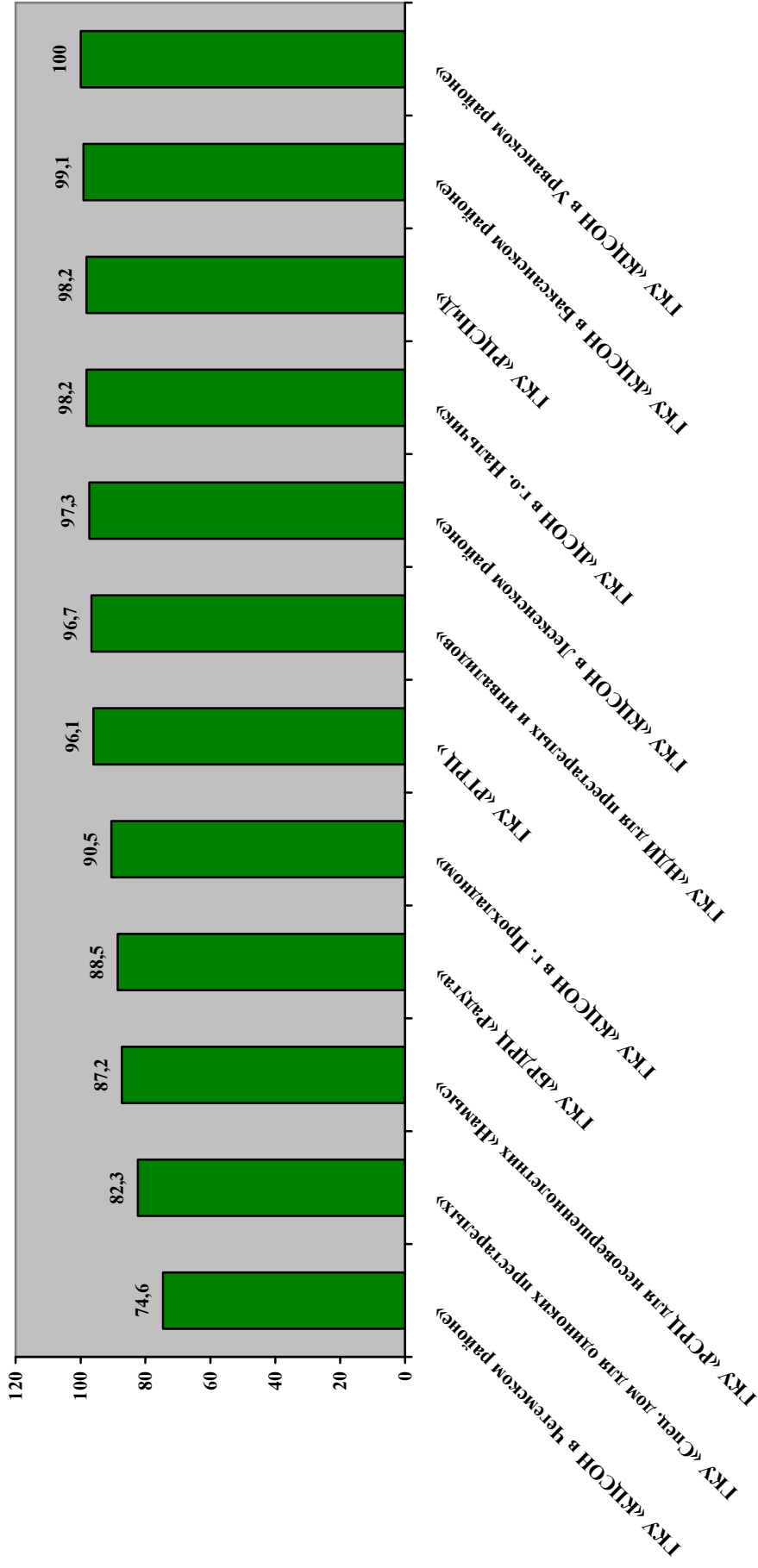


Диаграмма 1.8. Интегральный показатель по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Высокие интегральные значения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» наблюдается у следующих организаций социального обслуживания:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» среди заявленных организаций составляет 92 балла, при этом 92 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения открытости и доступности информации о своей деятельности.

2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуги в сфере социального обслуживания

С помощью данной группы показателей оценивались обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг, а также время ожидания предоставления услуги.

Показатель 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).

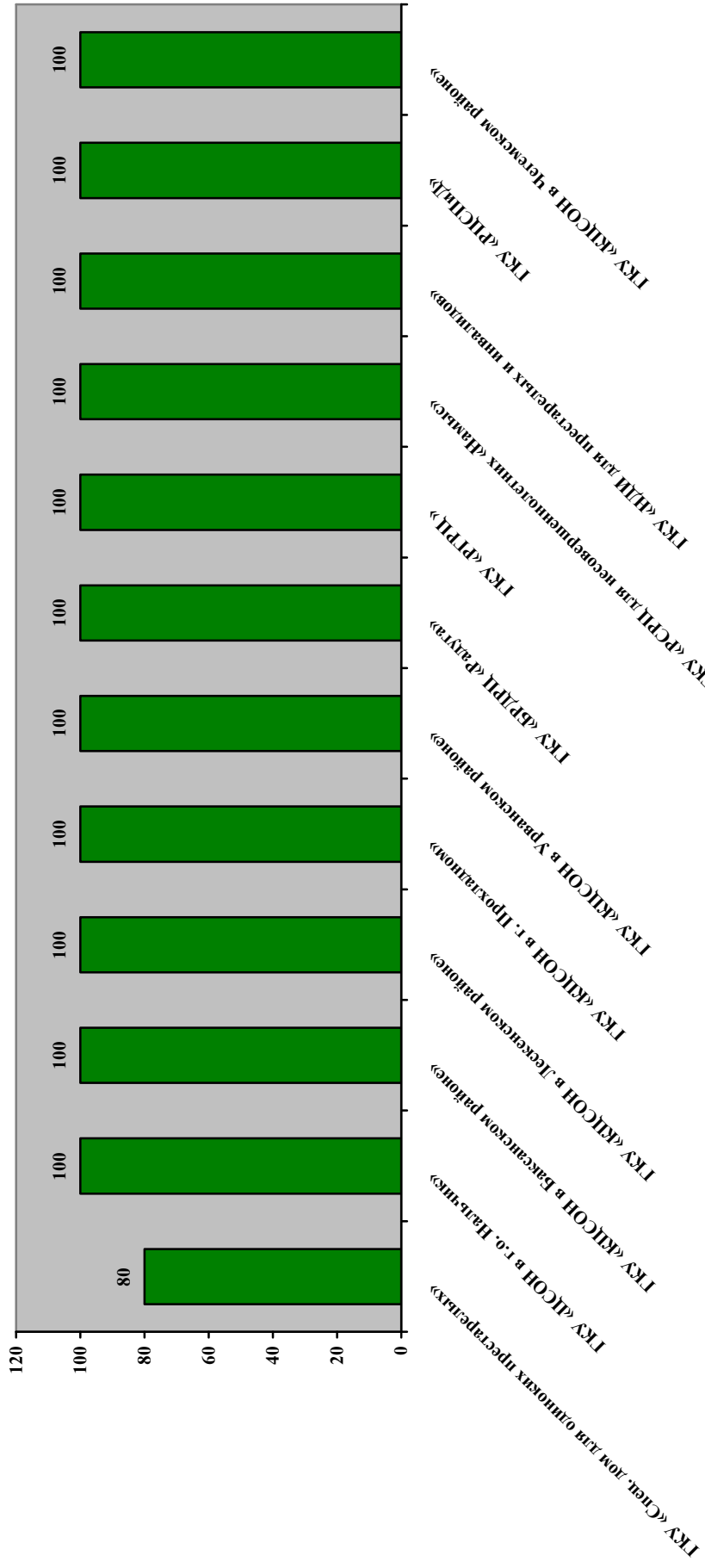


Диаграмма 2.1 Показатель 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

У 92% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Низкие балльные значения по соответствующему параметру ни у одной организации не зафиксированы.

В ходе анализа параметра 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг у организаций оценивалось наличие комфортных условий для предоставления услуг, таких как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. Более детальная информация представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Параметры, подлежащие оценке по показателю «наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

№№	Организация социального обслуживания	Параметры, подлежащие оценке						
		наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	наличие и доступность питьевой воды	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарное состояние помещений организации социальной сферы	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)
1	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	1	1	1	0	1	1	1
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	1	1	1	1	1	1	1
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	1	1	1	0	1	1	1
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	1	1	1	1	1	1	1
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	1	1	1	1	1	1	1
6	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	1	1	0	1	1	1	0

7	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
8	ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0
12	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

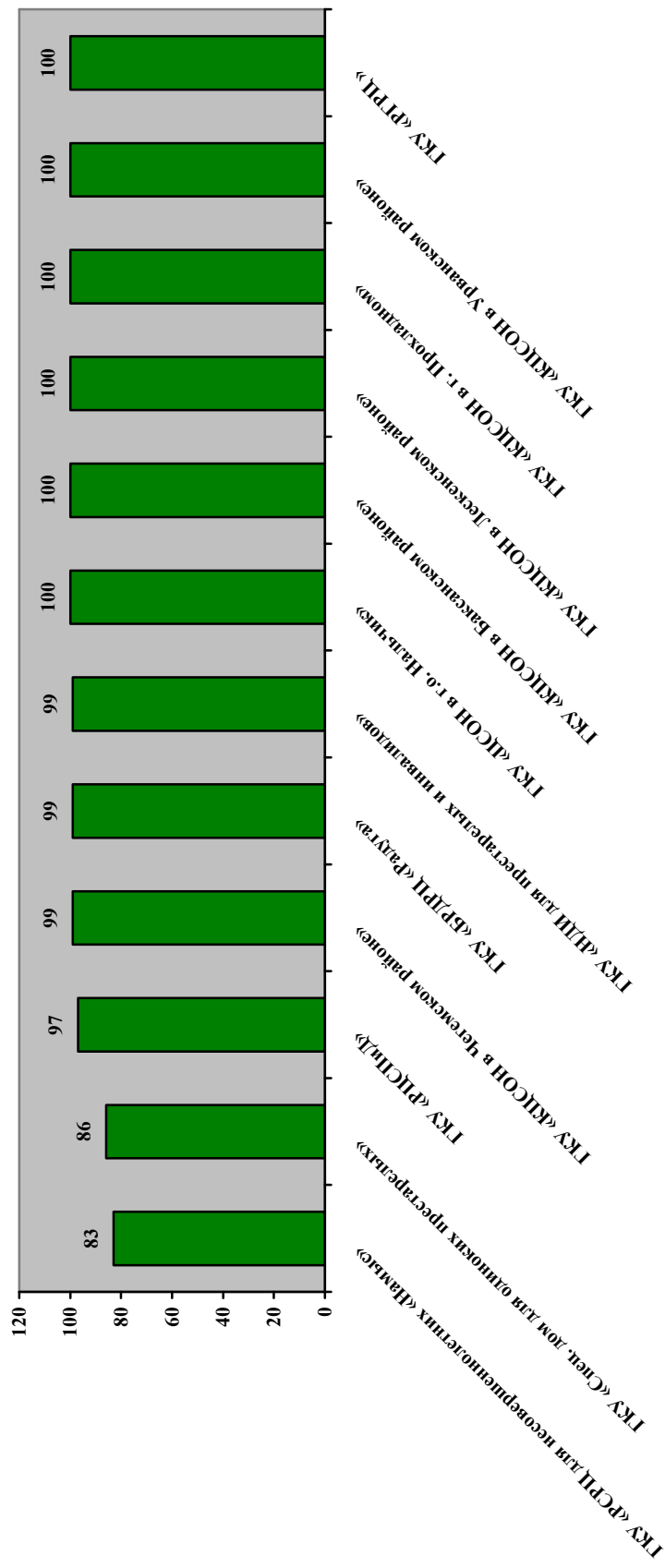


Диаграмма 2.2. Параметр 2.2.1. Своевременность предоставления услуги

В целом все респонденты отметили, что социальные услуги всеми организациями социального обслуживания предоставляются своевременно.

Отклонения между значениями показателей коррелируют с фактом наличия/отсутствия вакантных мест для набора получателей услуг на момент проведения опроса.

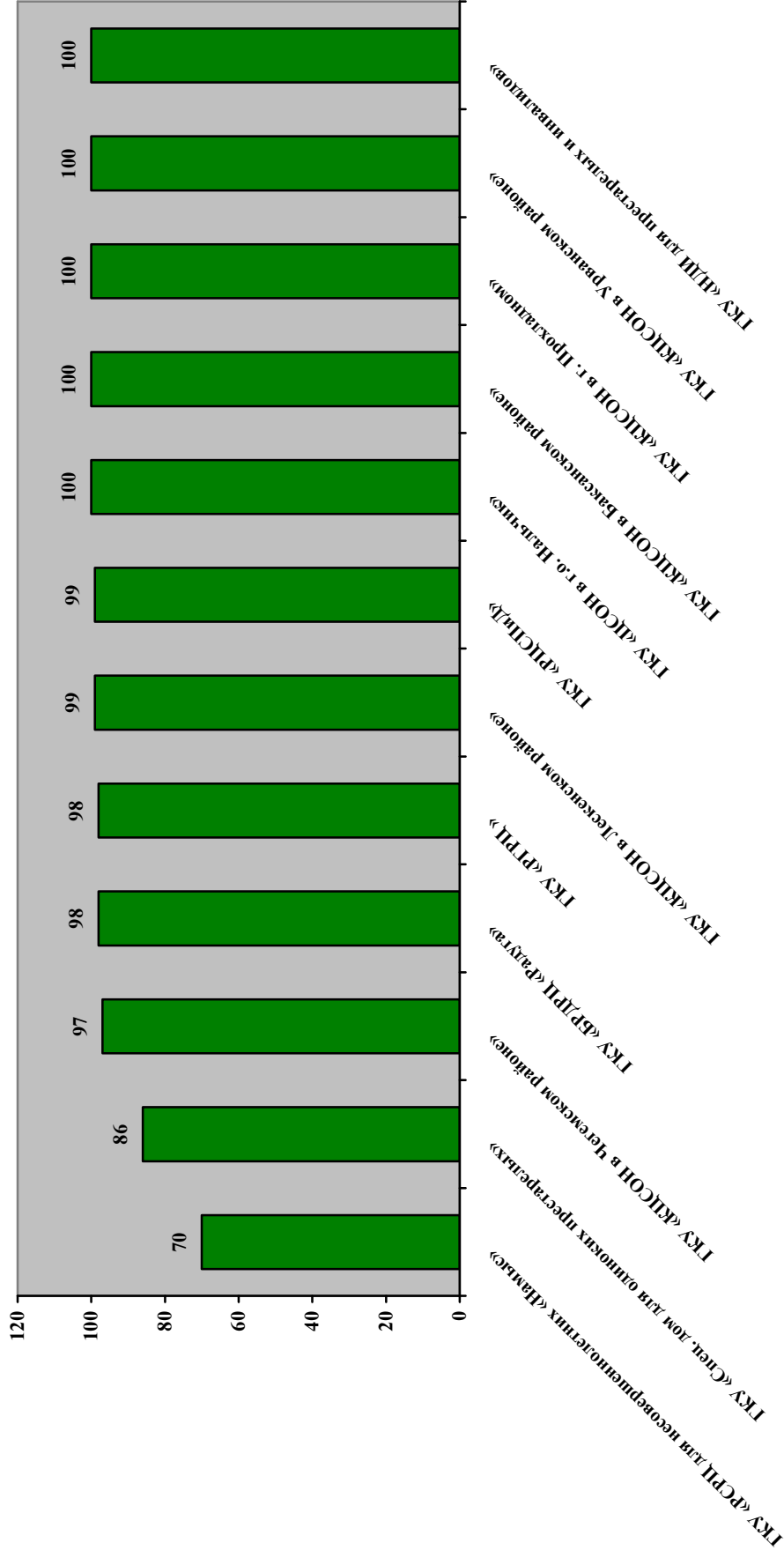


Диаграмма 2.3. Параметр 2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы

При оценке параметра «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания» 96% респондентов отметили, что удовлетворены в целом комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания. Интегральные показатели по соответствующему критерию между учреждениями варьировались в диапазоне от 70 % до 100%.

Высокие значения по соответствующему параметру наблюдаются у следующих организаций социального обслуживания:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик» (100 баллов из 100);
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» (100 баллов из 100);
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном» (100 баллов из 100);
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» (100 баллов из 100);
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов из 100).

Низкие значения по соответствующему параметру наблюдаются у:

- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» (70 баллов из 100).

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

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет 97 баллов, при этом 100 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения комфортности и своевременности предоставления социальных услуг.

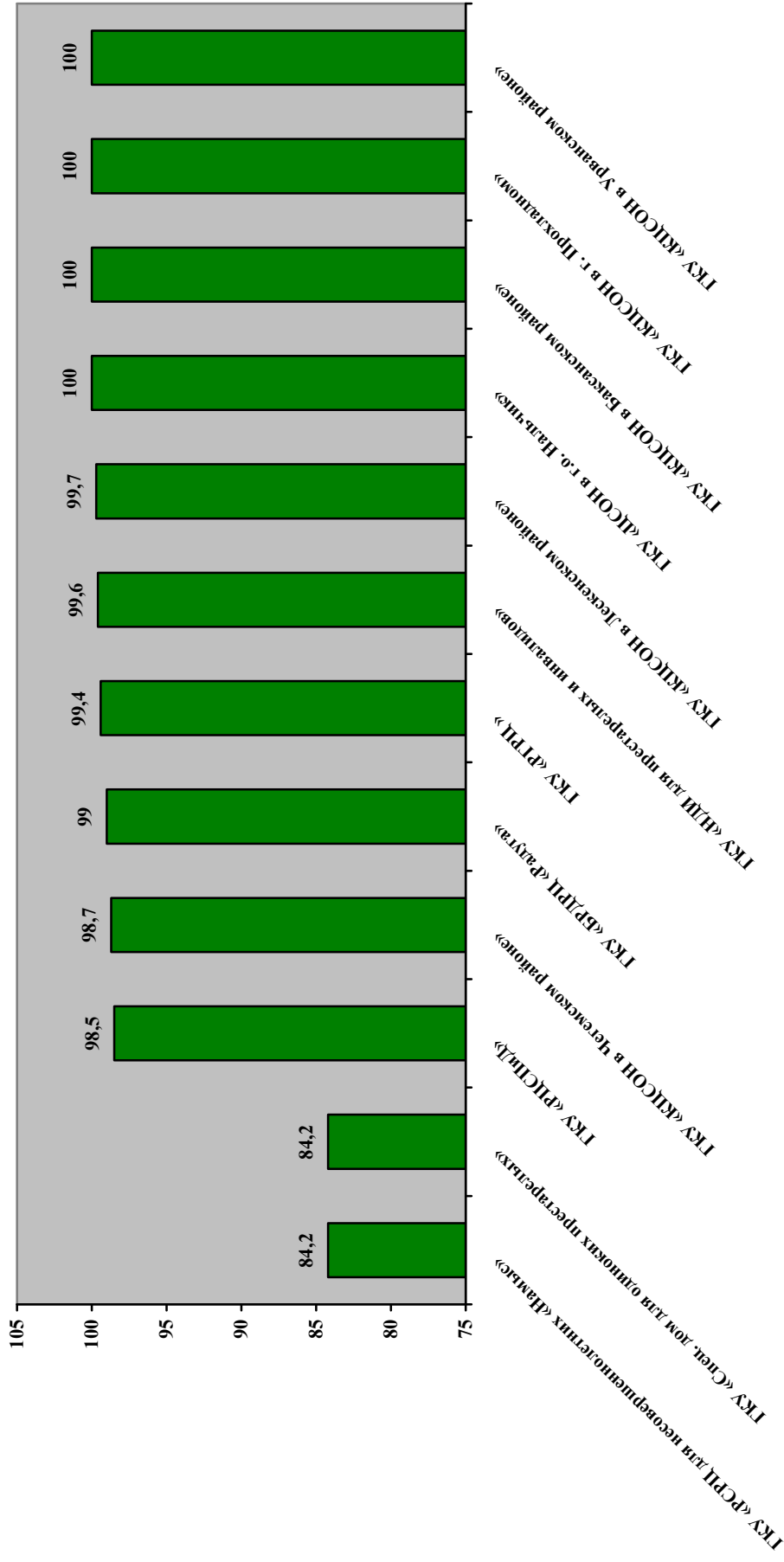


Диаграмма 2.4. Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуг».

3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Показатель 3.1.

Оборудование помещений организации 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 социального обслуживания.

В ходе оценки условий доступности услуг для инвалидов у организаций социального обслуживания, эксперты зафиксировали следующую ситуацию:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) – 100% организаций социальной сферы;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – 92% организаций;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- 92% организаций;
- сменных кресел – 100% организаций;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания– 75 % организаций.

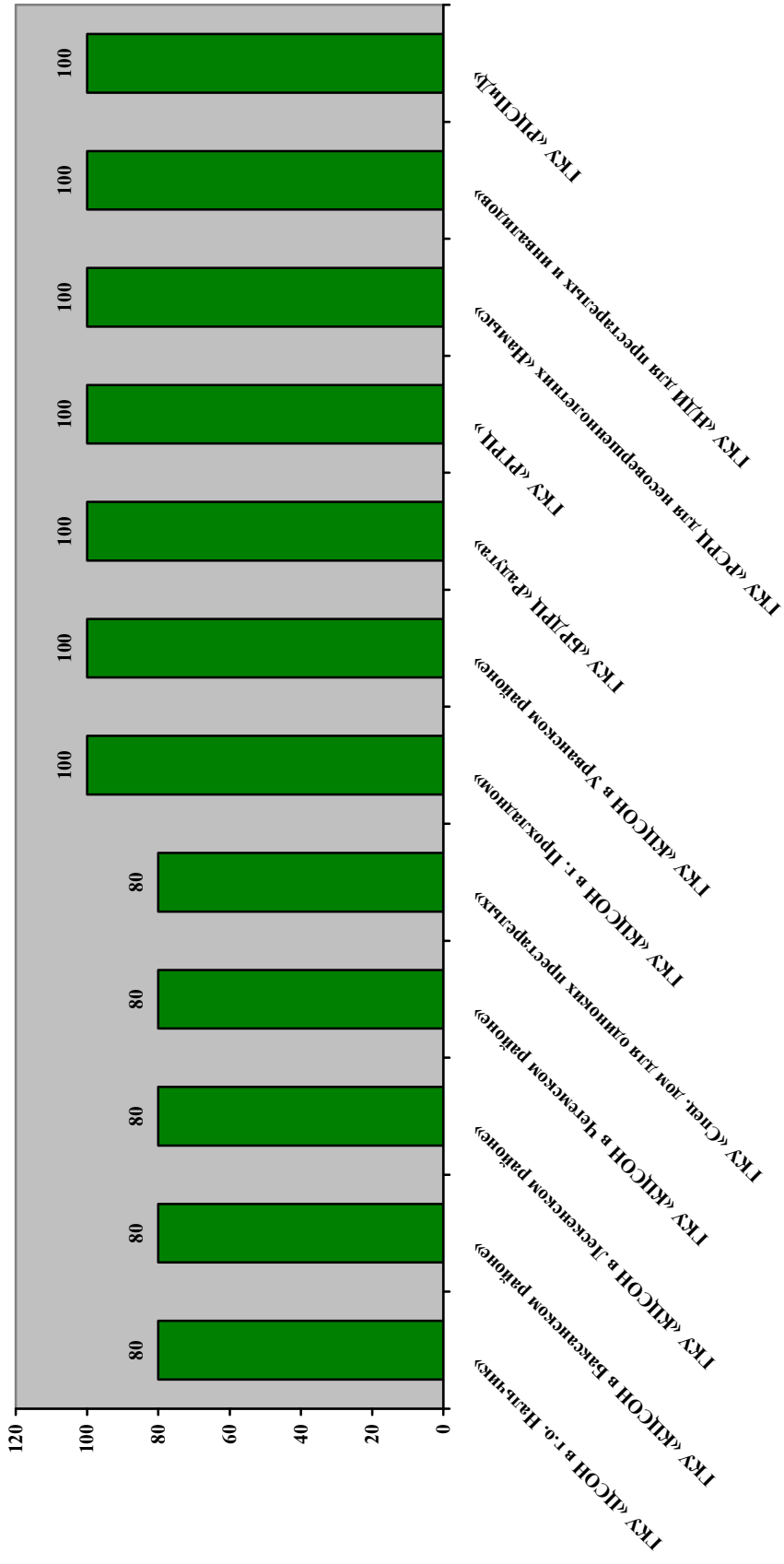


Диаграмма 3.1. Параметр 3.1.1.1. Доступность услуг для инвалидов.

У 58% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по соответствующему параметру.

Низкие балльные значения по соответствующему параметру (< 80 баллов) не выявлены ни в одной организации социального обслуживания.

Более детальная информация представлена в таблице 3.1.

Таблица 3.1.

Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.1.1.

№№	Организация социального обслуживания	Параметры, подлежащие оценке				
		Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами)	Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	сменные кресла-коляски	специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения
1	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	1	1	1	1	0
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	1	0	1	1	1
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	1	1	1	1	0
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	1	1	1	1	1
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	1	1	1	1	1
6	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	1	1	0	1	1
7	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	1	1	1	1	1
8	ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	1	1	1	1	1
9	ГКУ «Республиканский социально-	1	1	1	1	1

	реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»					
10	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
11	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	1	1	1	1	0
12	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	1	1	1	1	1

В ходе оценки параметра 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперты пришли к следующим выводам:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – 100%;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – 100%;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – 58 %;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению – 67 %;
- помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории – 67 %;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – 83 %.

Более подробная информация представлена в таблице 3.2.

Таблица 3.2.

Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.2.1.

№№	Организация социального обслуживания	Параметры, подлежащие оценке						
		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 сурдопереводчик а (тифлосурдопере водчика)	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.	
1	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	1	1	1	1	1	1	1
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	1	1	0	1	0	0	0
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	1	1	1	1	0	0	1
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	1	1	1	1	0	1	1
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	1	1	0	1	1	1	1
6	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	1	1	0	1	0	0	0
7	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	1	1	0	1	0	1	1

8	ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	1	1	0	0	0	0	0	0	1
12	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	1	1	1	1	1	1	1	1	1

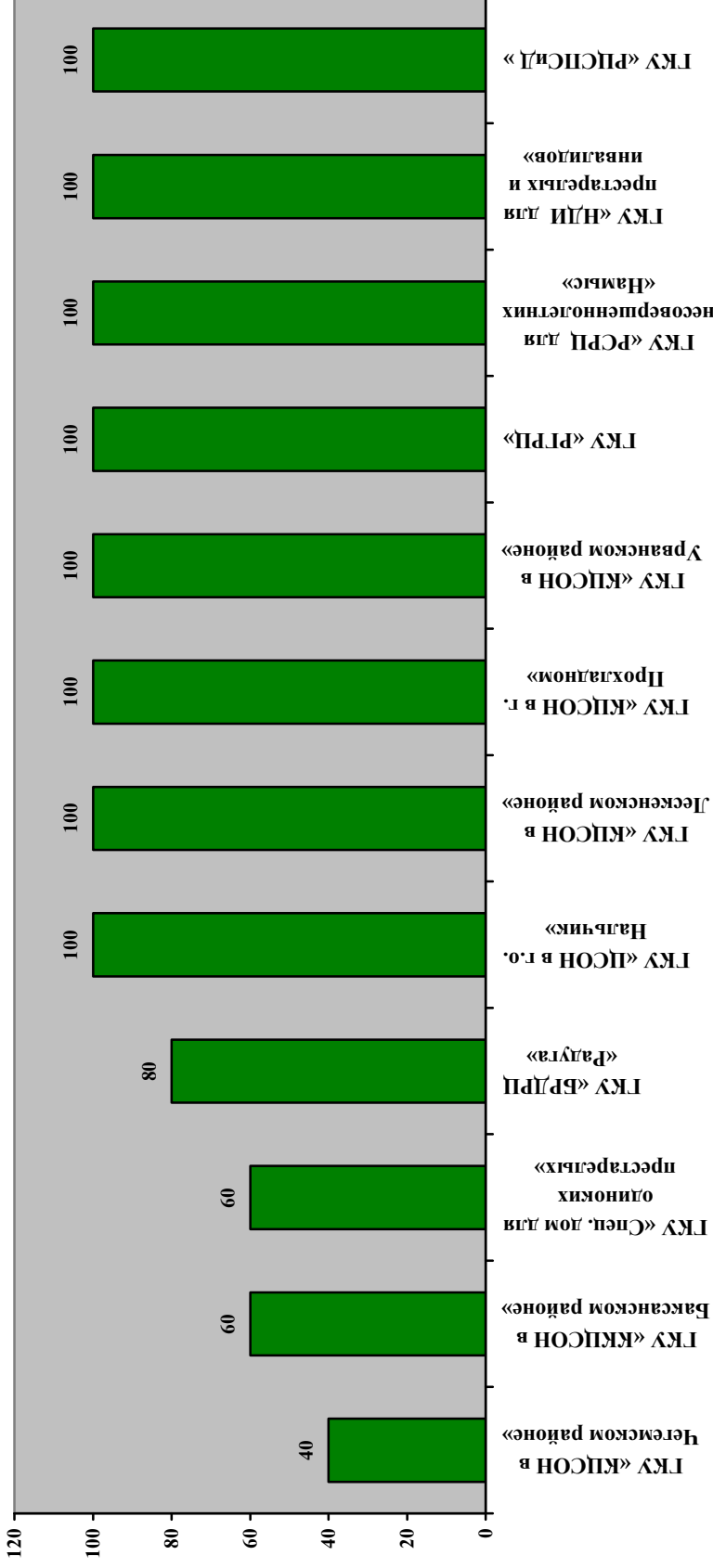


Диаграмма 3.2. Параметр 3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В качестве положительного примера реализации обеспечения в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими эксперты выделили следующие организации (100 баллов из 100):

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

В этих организациях социального обслуживания обеспечено комплексное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Низкие бальные значения по соответствующему параметру (< 80 баллов) не были зафиксированы ни в одной организации социального обслуживания.

В ходе анализа параметра 3.3.1. «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» была выявлена достаточно высокая степень лояльности респондентов. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания

услуг доступными, от общего числа опрошенных составила в среднем 97%, а сами индикаторы варьируются от 85 до 100 %.

Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания. В то же время остается нерешенным некоторое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении. С верхней и нижней стороны пандуса обязательно должны присутствовать площадки, которые по размерам должны быть больше габаритов стандартных инвалидных колясок для возможности проведения манипуляции и разворота.

Если пандус предусматривается с односторонним движением, то ширина конструкции может быть не меньше 90 см, а если движение двустороннее, то ширина его – не менее 180 см. Если пролет пандуса длиной более, чем 9 метров, то обязательно наличие промежуточных площадок.

Перед площадками должны быть небольшие выступы, которые предотвратят скатывание колясок вниз из-за того, что сооружение имеет уклон. При монтаже дополнительных площадок следует учитывать их форму. Так, прямоугольные дают меньше простора для маневров коляски, чем овальные или полукруглые.

Площадки перед пандусом и выездом с него должны быть оформлены другим цветом и нескользящим покрытием.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций социального обслуживания для маломобильных групп граждан, позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

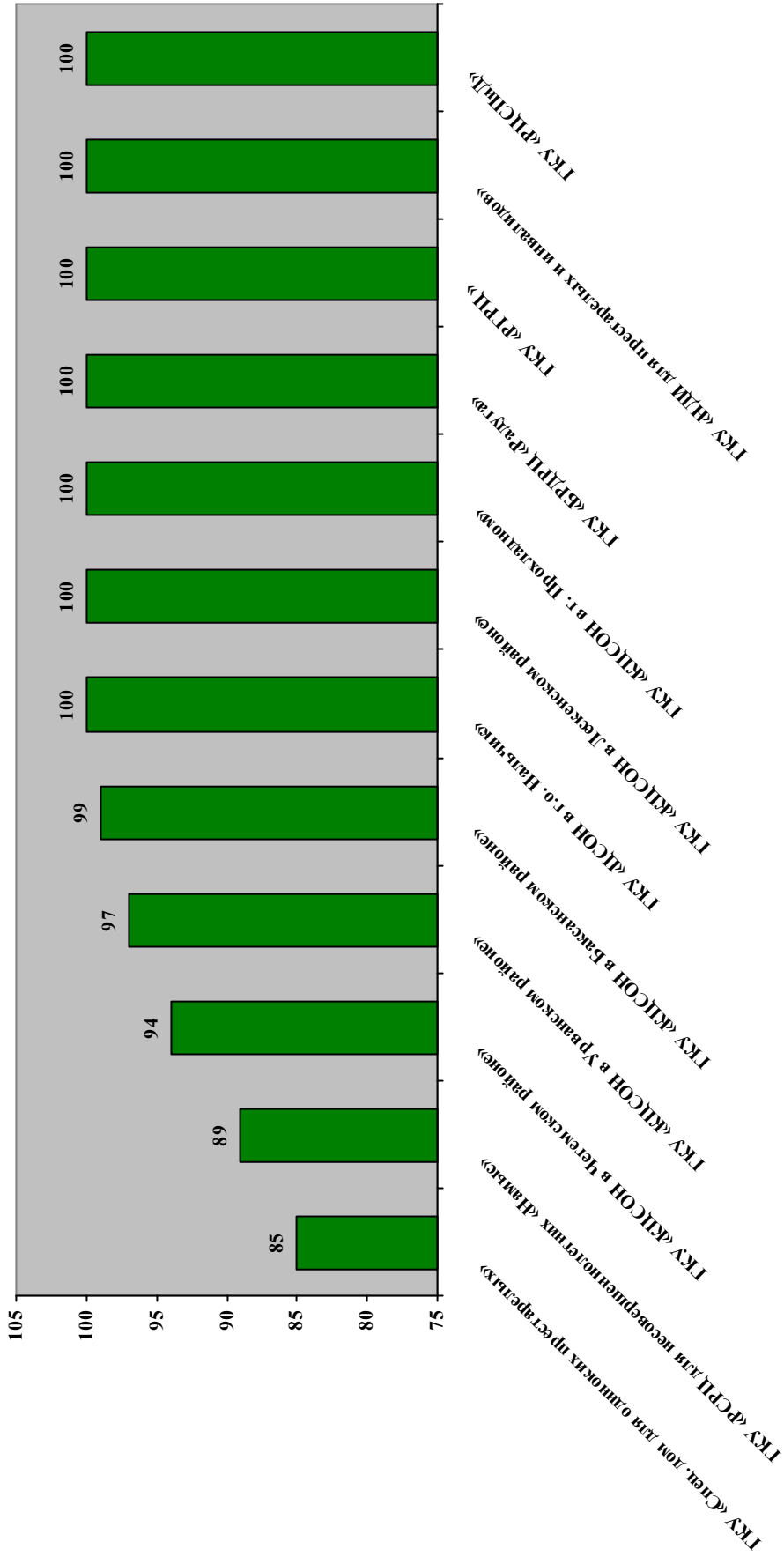


Диаграмма 3.4. Параметр 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

У 58% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Остальные 42 % организаций также продемонстрировали достаточно высокие значения параметра в баллах (>85 баллов).

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди заявленных организаций составляет 91 балл, при этом 33 % организаций показали 100-бальный результат, а 75 % - достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения доступности социальных услуг для маломобильных групп граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Подробнее информация представлена в диаграмме 3.5.

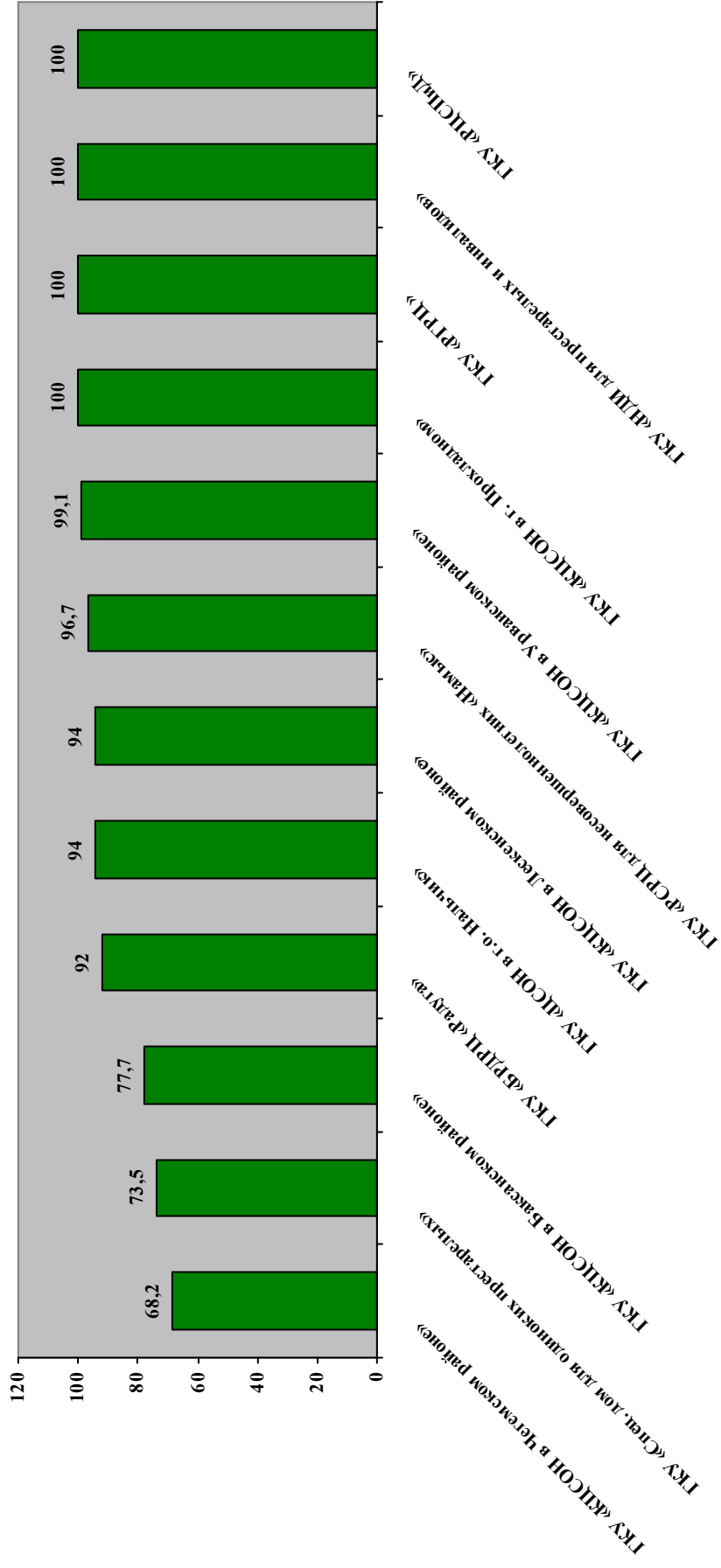


Диаграмма 3.5. Интегральное значение по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

При оценки критерия доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания проводился расчет значений следующих показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

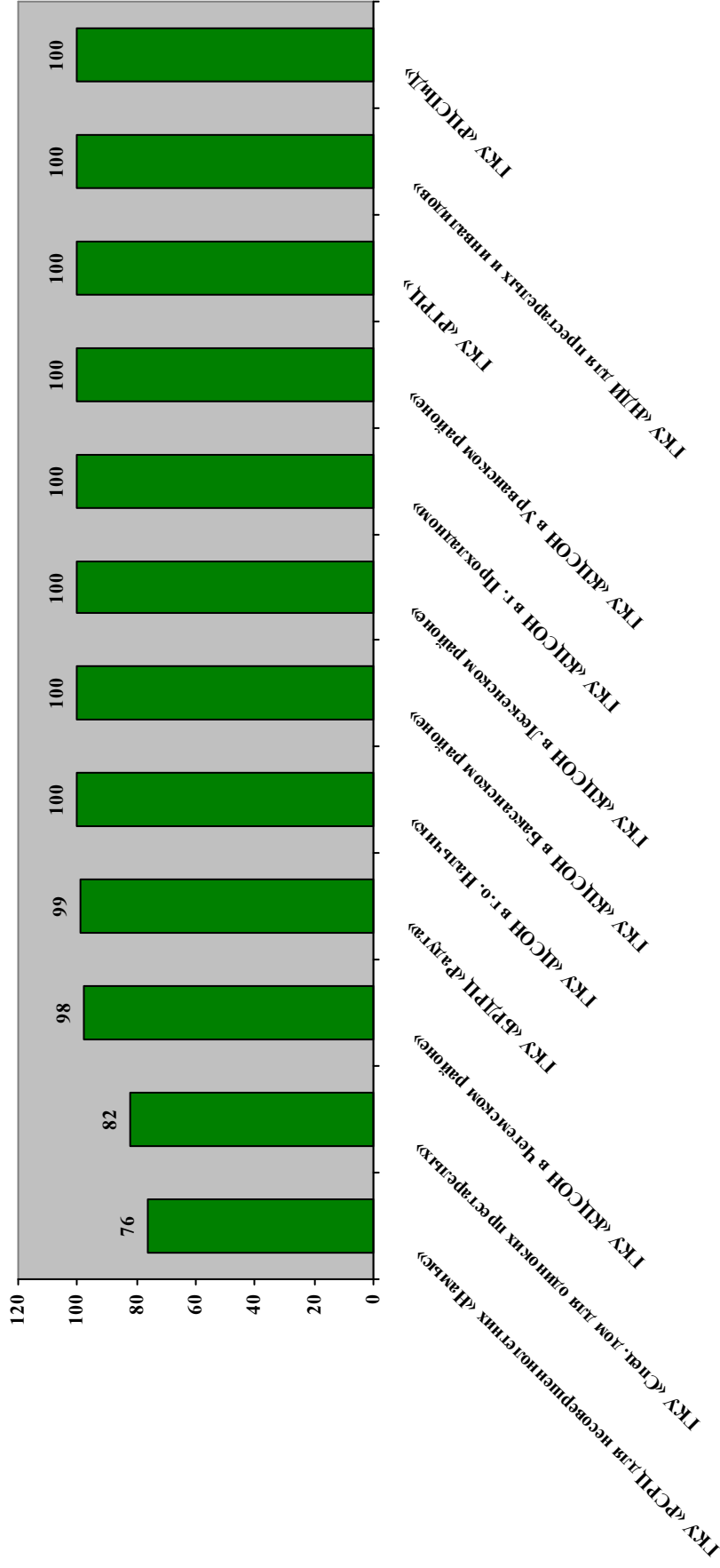


Диаграмма 4.1. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания

Явно бросается в глаза высокий процент удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (параметр 4.1.1). Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 96,25 балла, при этом 67 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг .

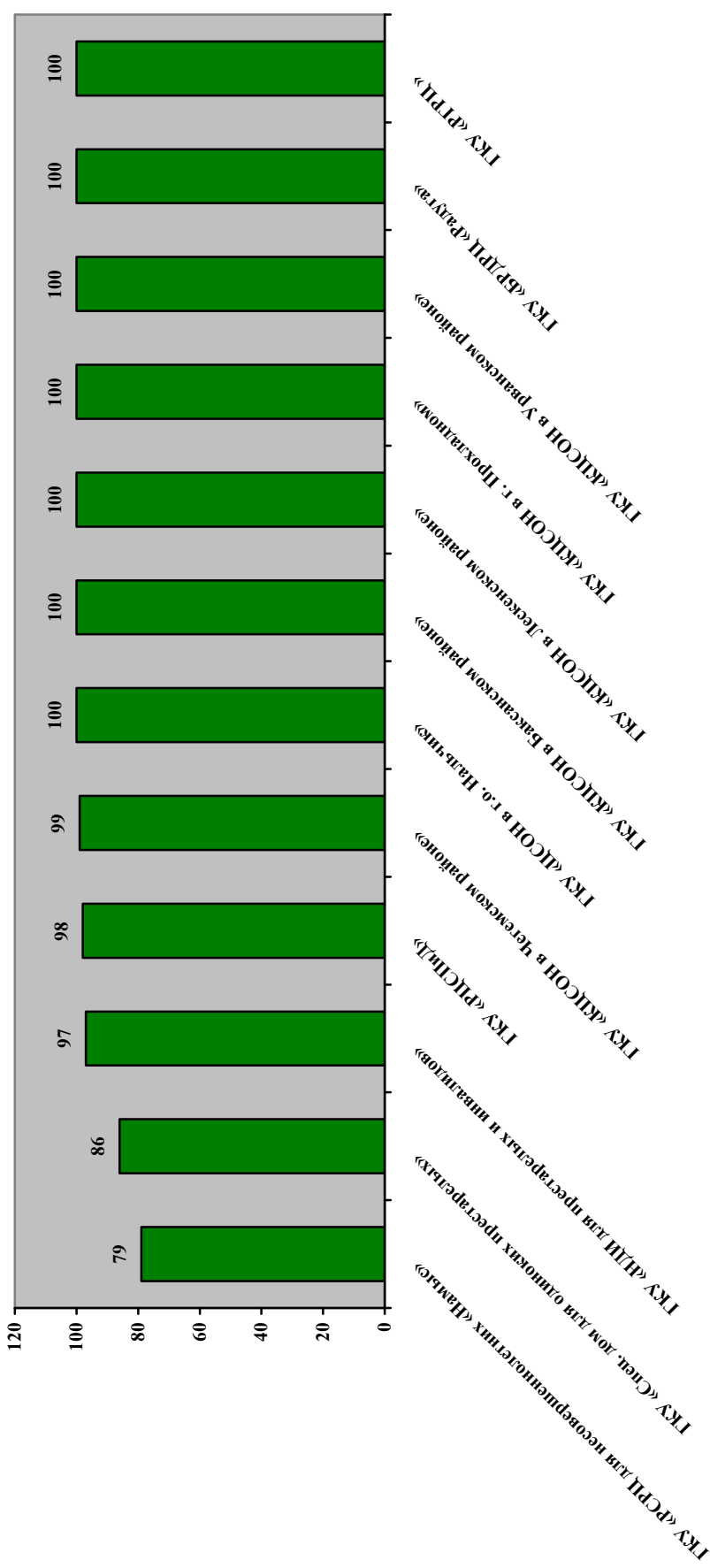


Диаграмма 4.2. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

58 % организаций продемонстрировали 100-бальные значения параметра 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания.

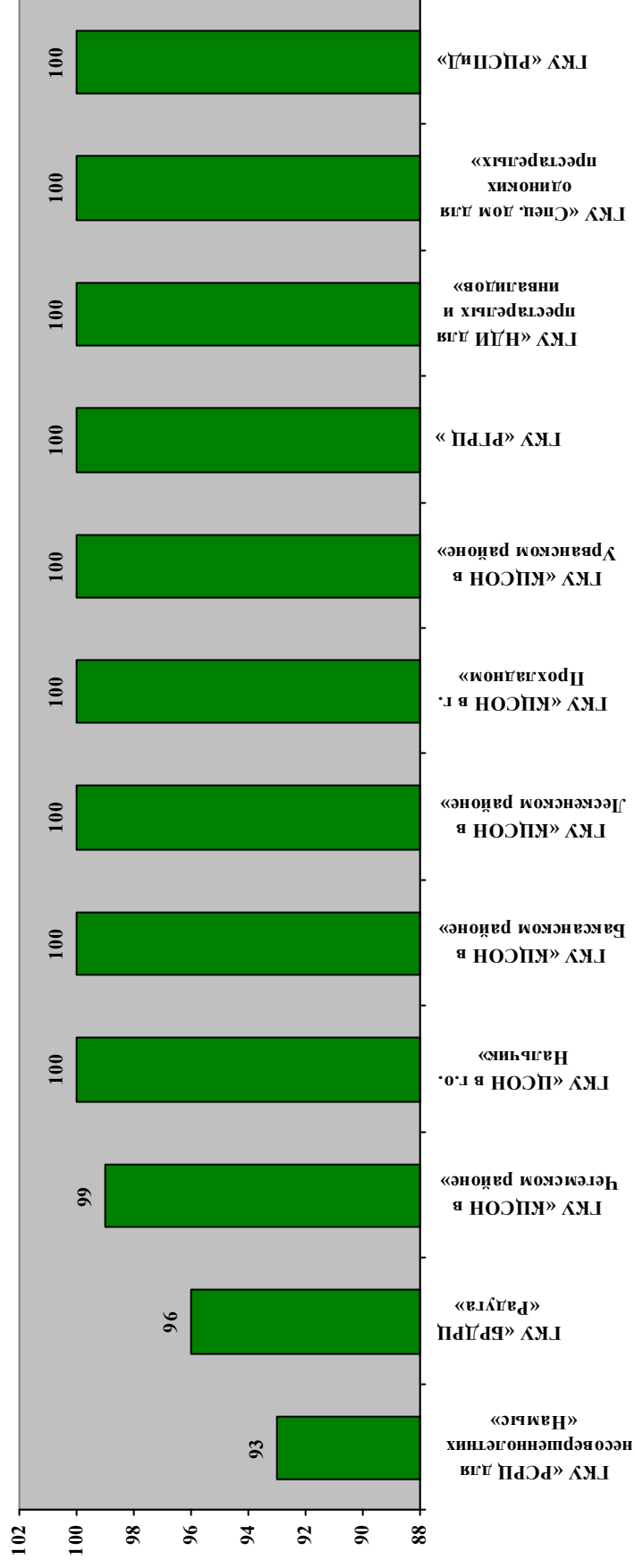


Диаграмма 4.3. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, при использовании дистанционных форм взаимодействия

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99 баллов, при этом 75 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» среди заявленных организаций составляет 97 баллов, при этом 50 % организаций показали 100-бальный результат, а остальные 50 % - достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов). Подробнее информация представлена в диаграмме 4.4.

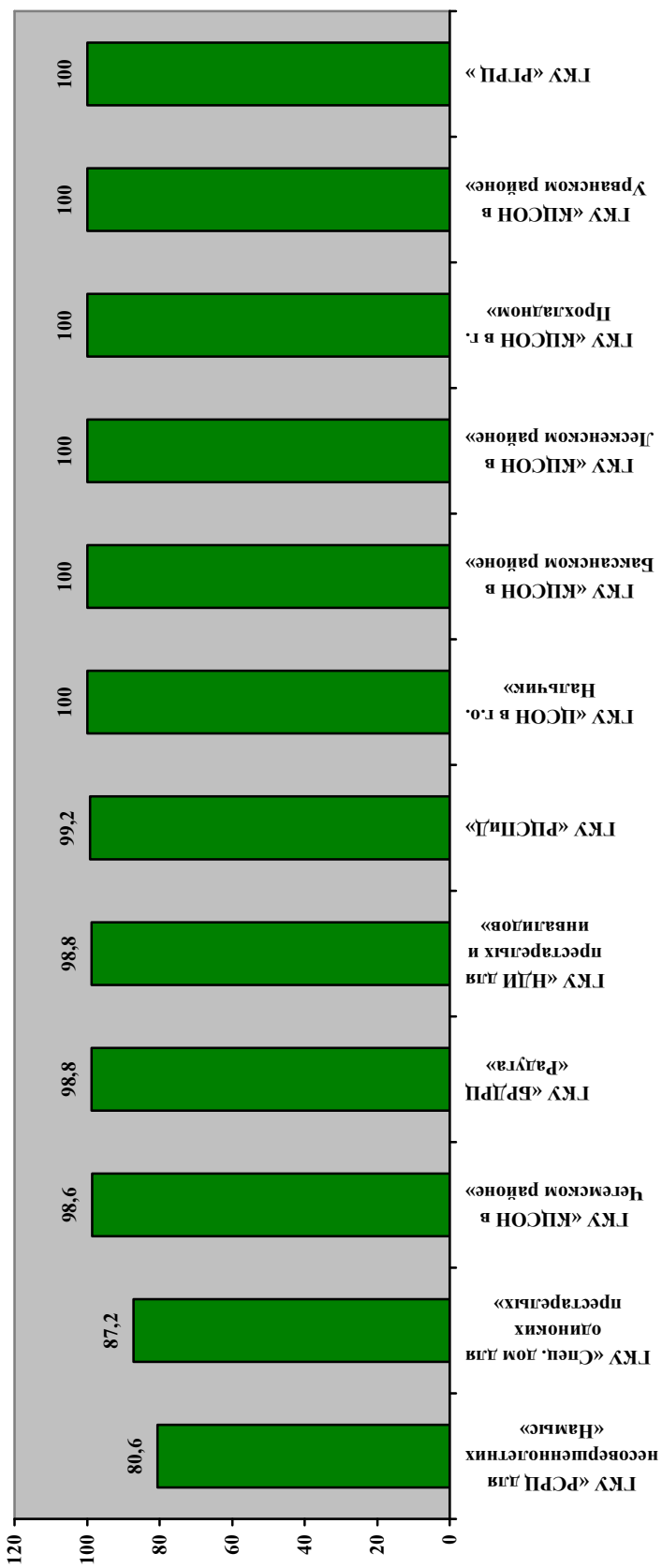


Диаграмма 4.4. Интегральное значение по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

При оценке критерия удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания проводился расчет значений следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

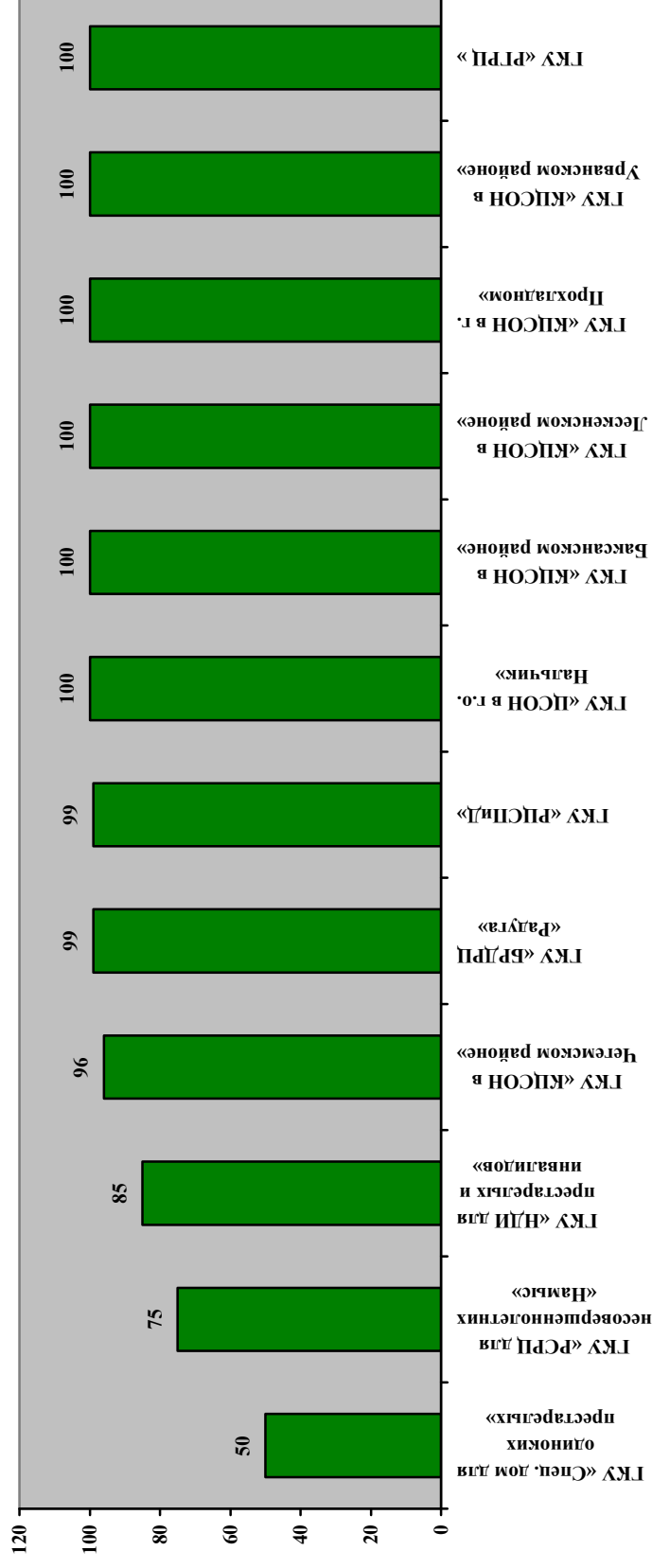


Диаграмма 5.1.1. Параметр 5.1.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 92 балла, при этом 50 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг.

Низкие значения по соответствующему показателю зафиксированы у:

- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» (50 из 100 баллов).

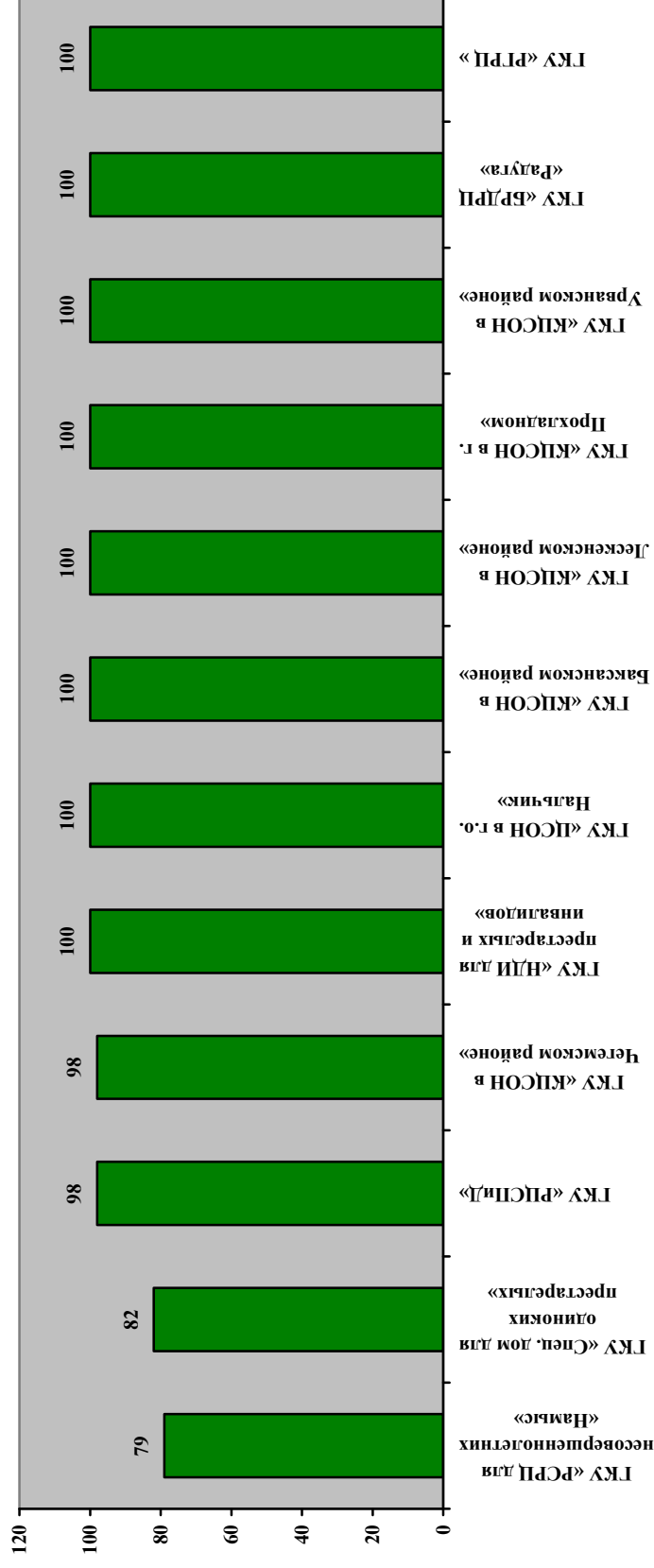


Диаграмма 5.2. Параметр 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 96,42 баллов, при этом 67 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг, остальные 33 % показали результат ≥ 79 баллов.

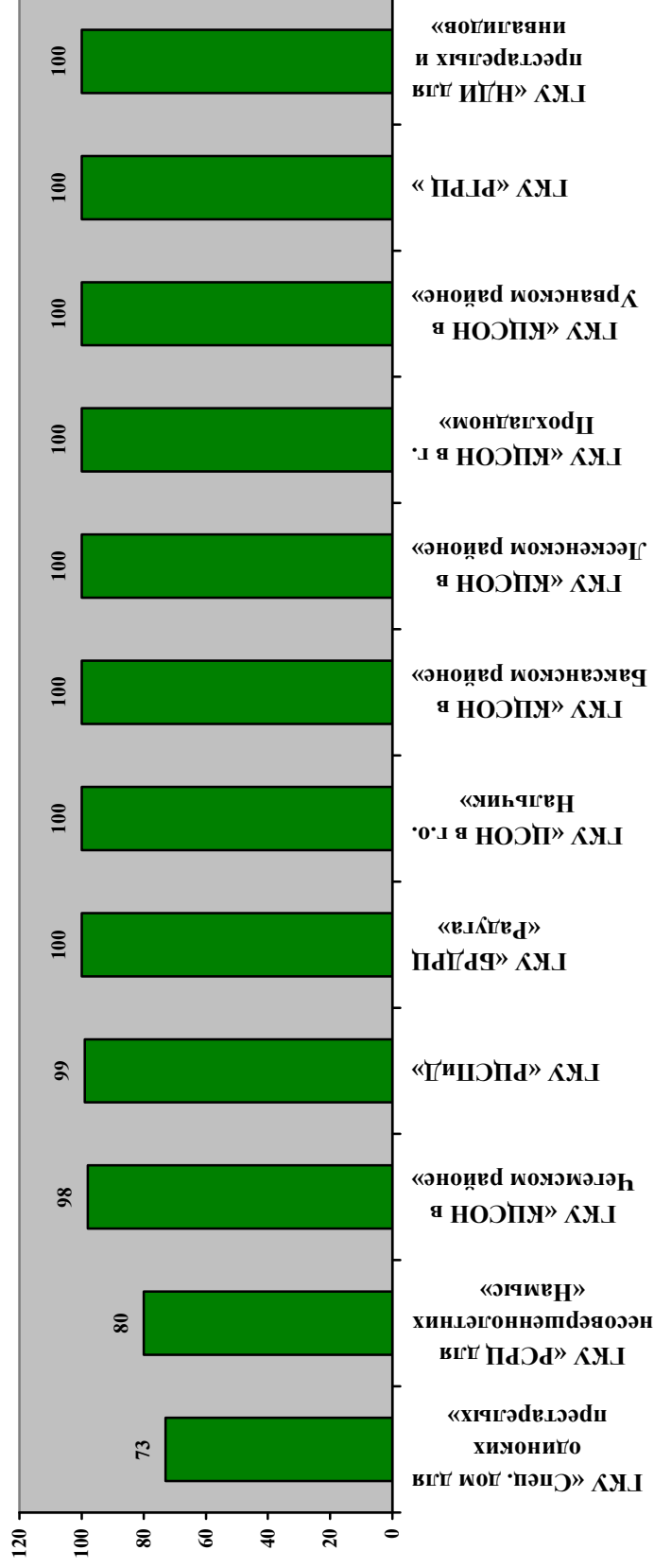


Диаграмма 5.3. Параметр 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 95,83 баллов, при этом 67 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет 94,8 баллов, при этом 50 % организаций показали 100-бальный результат, 33 % - достаточно высокие интегральные значения (≥ 95 баллов). Баллы менее 80 продемонстрировали:

- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» (67,9 баллов из 100)
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» (78,3 баллов из 100)

Подробнее информация представлена в диаграмме 5.4.

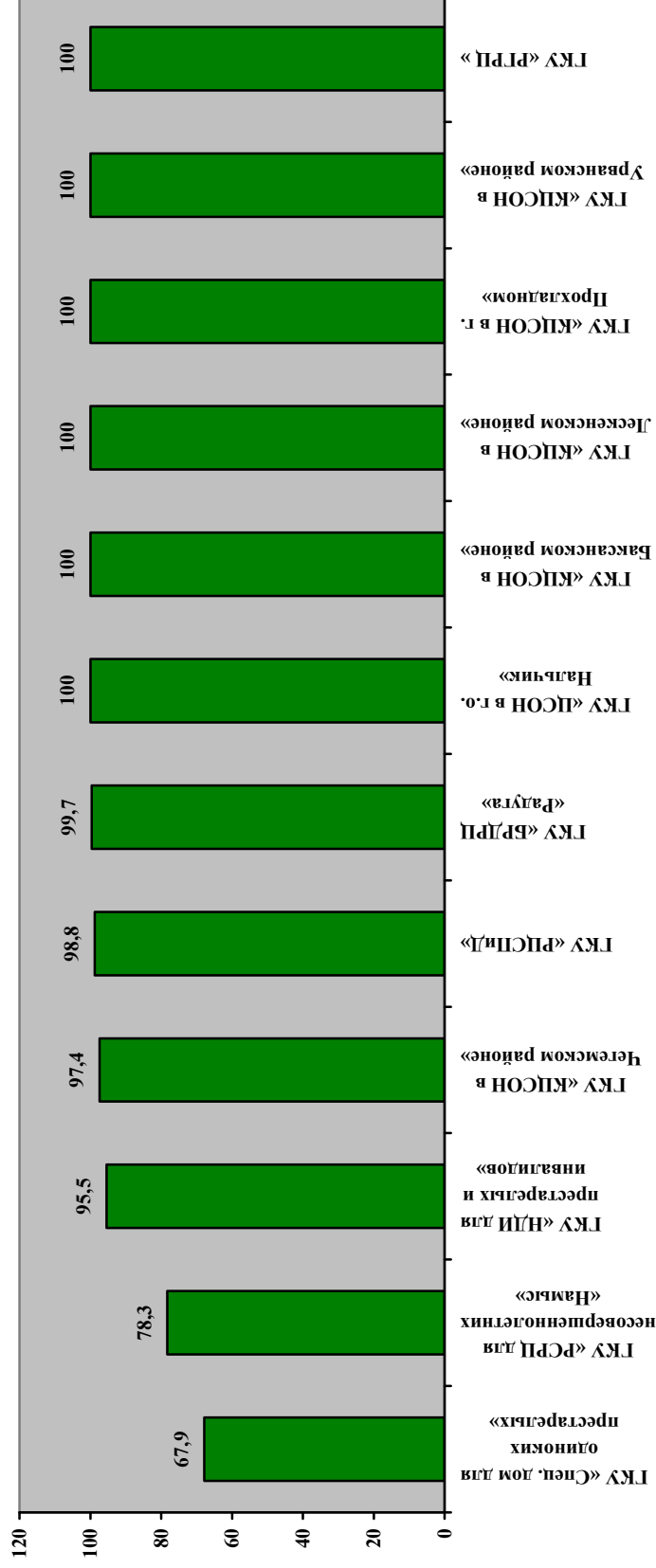


Диаграмма 5.4. Интегральное значение по параметру 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обеспечения – **94,47** баллов.
 Подробнее информация представлена в диаграмме 5.5

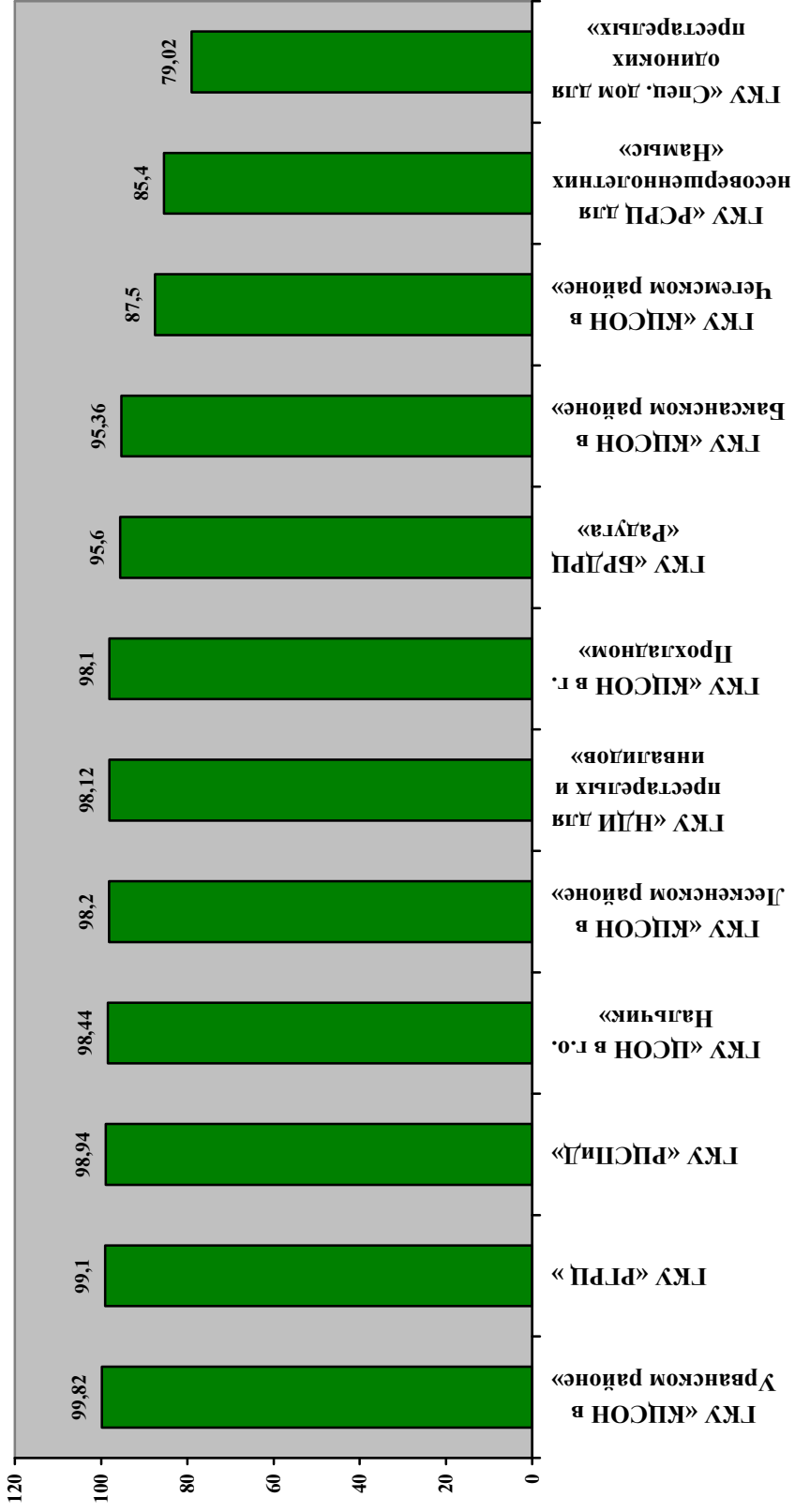


Диаграмма 5.4. Интегральные показатели оценки качества по организациям социального обеспечения

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»

1 организация социального обслуживания (из 12) лидирует (заняла 1 место – 100 баллов) по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»

2 место – 97 баллов из 100

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;

3 место – 94 балла из 100

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Основная проблема в оценке соответствующего параметра была опосредована фактом отсутствия прямого соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку

(форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

Следующий этап независимой оценки качества условий оказания социальных услуг заключался в выявлении наличия и функционирования на официальных сайтах организаций дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»), таких как:

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- иной электронный сервис (показатель 1.2).

Было выявлено, что 11 (из 12) (1-е место) организаций социального обслуживания имеют по четыре и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами), а именно:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

2 место 90 баллов:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»

8 (из 12) организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов) по показателю

1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Наименьшее балльное значение по соответствующему параметру (77 баллов из 100 баллов) среди представленных 12 организаций социального обслуживания наблюдается в ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс».

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»* выявлены:

1 место:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» (100 баллов из 100);

2 место:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» (99,1 баллов из 100);

3 место (98,2 баллов из 100):

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

✓ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», её соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

✓ Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- иного электронного сервиса.

На последнем месте среди государственных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» находится ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе» (74,6 баллов из 100).

Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 11 (из 12) организаций социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов из 100):

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

Обеспечение в организации социального обеспечения комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- 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 (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

4 условия зафиксированы в ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» (80 баллов из 100).

По показателю 2.2. «Своевременность предоставления услуги»:

1 место (100 баллов из 100)

ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик» ;
 ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» ;
 ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе» ;

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном» ;
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» ;
ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»

На 2 месте (99 баллов из 100)

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

На 3 месте (97 баллов из 100)

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» 5 (из 12) организаций социального обслуживания получили 100-бальный результат.

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

На 2 месте (99 баллов из 100)

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе» ;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

На 3 месте (98 баллов из 100)

- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* выявлены в:

1 место (100 баллов из 100)

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик» ;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе» ;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном» ;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» ;

На 2 месте (99,7 баллов из 100)

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе» ;

На 3 месте (99,6 баллов из 100)

- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

В организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, такие как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги и иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

7 организации социального обслуживания из 12 получили высший балл (100 баллов из 100) по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», который рассматривался по следующим признакам:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

1 место (100 из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

2 место (80 из 100)

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»;
- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых».

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассматривался по следующим признакам:

- 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) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высокие оценки (по 100 баллов

соответственно) были получены 8 (из 12) организациями социального обслуживания:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

2 место (80 баллов из 100):

- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»

1 (первое) место в рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» занимает 7 организации социального обслуживания (100 из 100):

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;

3 место – (97 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг *лучшие практики по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100)* выявлены в 4 (из 12) организациях социального обслуживания:

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;

- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

Наименьшее количество баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» присвоено ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе» (68,2 балла) и ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» (73,5 балла).

Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 8 из 12 исследуемые организации получили по 100 баллов.

- ✓ ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ✓ ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»

3 место – (98 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 7 (из 12) организаций социального обслуживания,

включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100 баллов:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр».

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».

3 место – (98 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 9 из 12 исследуемых организации получили по 100 баллов.

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»;
- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».

3 место - (96 баллов из 100):

- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга».

Таким образом, отметим, что в 6 (из 12) исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию 4 «Доброжелательность,

вежливость работников организаций социального обслуживания» (100 баллов из 100).

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;

2 место - (99,2 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

3 место - (98,8 баллов из 100):

- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга».

**Показатели, характеризующие общий критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 6 из 12 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр».

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга».

3 место - (96 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)» 8 из 12 организации социального обслуживания получили по 100 баллов:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»;
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»;
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»;
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2 место - (98 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе».

3 место - (82 балла из 100):

- ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых».

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 8 из 12 исследуемым организациям было присвоено 100 баллов:

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»
- ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга».

2 место - (99 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»

3 место - (98 баллов из 100):

- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»

Таким образом, отметим, что в 6 из 12 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значения этого критерия составляют 100 из 100 баллов. Наибольшее количество баллов (100 баллов) присвоено 6 (из 12) организациям.

- ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»
- ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»

2 место - (99,7 баллов из 100):

- ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»

3 место - (98,8 баллов из 100):

- ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям».

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики и участвовавших в независимой оценке, находится **ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе» (99,82 из 100).**

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает **ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр» (99,1 из 100).**

Третье место в общем итоговом рейтинге занимают **ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» (98,94 из 100).**

Следует отметить, что все 12 организаций социального обслуживания получили высокие баллы по результатам проведения независимой оценки: от

79,02 баллов (ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых») до 99,82 баллов (ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»).

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обслуживания– **94,47** баллов.

Подробнее с интегральными показателями по каждой организации можно ознакомиться в таблице 6.1.

Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

№	Учреждения	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	Общие критерии оценки					5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг
			1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательность, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг	
			Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
			4	5	6	7	8	
1	2							
1	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	98,44	98,2	100	94	100	100	100
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	95,36	99,1	100	77,7	100	100	100
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	98,2	97,3	99,7	94	100	100	100
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	98,1	90,5	100	100	100	100	100
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	99,82	100	100	99,1	100	100	100
6	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	87,5	74,6	98,7	68,2	98,6	98,6	97,4
7	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	95,6	88,5	99	92	98,8	98,8	99,7
8	ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	99,1	96,1	99,4	100	100	100	100
9	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	85,4	87,2	84,2	96,7	80,6	80,6	78,3
10	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,12	96,7	99,6	100	98,8	98,8	95,5
11	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	79,02	82,3	84,2	73,5	87,2	87,2	67,9
12	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	98,94	98,2	98,5	100	99,2	99,2	98,8
13	Среднее интегральное значение	94,47	92,39	96,94	91,27	96,93	96,93	94,8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики в 2019 году было исследовано 12 организаций соответствующей направленности.

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены услугами организаций социального обслуживания населения.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отмечен высокий уровень информационной открытости организаций социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики. Все организации социального обслуживания имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

В большинстве организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены условия доступности, позволяющие этой категории граждан получать социальные услуги наравне с остальными получателями услуг, а помещения организаций и прилегающих к ним территорий оборудованы с учетом доступности для соответствующих групп граждан.

Рейтинг организаций социального обслуживания населения Кабардино-Балкарской Республики, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- усилить работу попечительских советов;

- организовать дополнительное профессиональное обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания в научно-методических центрах (в том числе для приобретения специалистов в области реализации

возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

**Рекомендации для организаций социального обслуживания по
улучшению качества условий оказания услуг**

ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	98,2
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	94
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98,44

Выводы и предложения:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Отклонения по всем показателям находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым.

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. Провести косметический ремонт.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию 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");
4. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о:
 - финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	99,1
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	77,7
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	95,36

Рекомендуется:

1. Оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика);
 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	97,3
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	99,7
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	94
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98,2

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. Провести косметический ремонт.
2. Оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:
 - Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:
 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
4. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о :
 - Проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	90,5
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98,1

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»

2. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о :

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

- 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;

- 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");

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

- 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);

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

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	99,1
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99,82

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Отклонения по всем показателям находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым.

Рекомендуется:

1. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	74,6
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	98,7
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	68,2
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	98,6
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	97,4
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	87,5

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды;
- 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 и пр.);

3. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

4. Оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить наличие:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

5. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о:

- учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;

- 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");
- форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- 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);
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);
- проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

6. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о :

- учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 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;

- 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");

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

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

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

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

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

ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	88,5
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	99
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	92
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	98,8
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	99,7
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	95,6

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

2. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

3. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию 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");
- 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);
- 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;

- 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;
- 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;
- 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;
- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

5. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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");
- 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.

ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	96,1
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	99,4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99,1

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

2. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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;
- форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- 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;
- 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;
- 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.

**ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних «Намыс»**

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	87,2
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	84,2
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	96,7
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	80,6
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	78,3
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	85,4

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

2. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о:

- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов).

3. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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
- 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

ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	96,7
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	99,6
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	98,8
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	95,5
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98,12

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

2. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о:

- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности).

3. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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;
- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	82,3
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	84,2
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	73,5
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	87,2
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	67,9
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	79,02

Рекомендуется:

1. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- 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 и пр.).

2. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

3. Оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

4. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о:

- месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- 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");
- 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);

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

5. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию о :

- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- 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;
- 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");

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

ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ОРГАНИЗАЦИИ	98,2
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	98,5
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	99,2
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	98,8
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98,94

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Отклонения по всем показателям находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым.

Рекомендуется:

1. Разместить на информационных стендах в помещениях организации информацию о:

- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);

5. Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» организации информацию 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.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. Рассмотреть возможность перехода сайтов на общую структуру сайтов органов исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики.

2. Провести проверку прилегающей территории, входной группы и внутренних помещений организации на доступность для всех групп населения, в том числе маломобильных граждан и передвигающихся на колясках, при выявлении несоответствий провести работу по улучшению доступности организации (рекомендуется руководствоваться "СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001"(утв. Приказом Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр)

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

-прилегающих к пандусу дорожек, тротуаров и площадок на отсутствие препятствий для его использования (ямы, выбоины, неровности и т.д.), при обнаружении которых, произвести их устранение;

-угол подъема пандусов;

-оснащение пандусов перилами;

-наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для передвижения людей на колясках;

-наличие выступов в начале и конце перил;

-наличие поручней;

-завершение поручней скруглениями;

-наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;

-На проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, (например, желтого цвета), имеющие общую ширину в пределах 0,08 - 0,1 м. Расстояние между контрастной полосой и краем проступи - от 0,03 до 0,04 м.

-напольные поверхности на предмет скольжения, и оснастить их покрытиями, исключающими скольжение, там, где это необходимо;

-наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;

-соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность;

-наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить;

-разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);

-в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом;

-в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

-обеспечить размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.

-место установки и высоту кнопки вызова специалиста на удобный уровень для людей, передвигающихся на колясках;

-оборудование помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).