



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЧНОГО И ЗАОЧНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМ СОВЕТОМ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

в рамках исполнения Государственного контракта
№ 27-ЕП от 22.03.2023 г.

Заказчик:

Министерство труда и социального развития Республики Дагестан

Исполнитель:

ООО «СИЦ»

г. Махачкала, 2023

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЧНОГО И ЗАОЧНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМ СОВЕТОМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

в рамках исполнения Государственного контракта
№ 27-ЕП от 22.03.2023 г.

Заказчик:

Министерство труда и социального развития Республики Дагестан

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «СИЦ» (ООО «СИЦ»)

Генеральный директор

ООО «СИЦ»

Гасанов С.А.

« ____ » _____ 2023 г.

г. Махачкала, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	4
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН.....	6
БЛОК КРИТЕРИЕВ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	6
БЛОК КРИТЕРИЕВ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	10
БЛОК КРИТЕРИЕВ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	13
БЛОК КРИТЕРИЕВ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ.....	16
БЛОК КРИТЕРИЕВ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	19
РАЗДЕЛ 3. ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	22
РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ.....	20
РАЗДЕЛ 5. ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	34
РАЗДЕЛ 6. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	61

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование было проведено на основании договора с ООО ЦИС от 22 марта 2023 г. № 27-ЕП с целью осуществления Общественным советом при Министерстве труда и социального развития РД независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания РД.

Исследование проводилось в соответствии со следующими нормативно-правовых документов:

1. Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями);
2. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
5. Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239;
7. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056);
8. Проектом Методических рекомендаций по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Министерство просвещения РФ).

Целью проведения исследования (сбора и обобщения информации) является представление Общественному совету при Министерстве труда и социального развития РД данных социологического исследования для проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания Республики Дагестан.

Задачами исследования являются:

1. Сбор и обобщение информации для оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;
2. Ранжирование организаций по результатам оценки качества условий предоставляемых ими услуг (деятельности);
3. Определение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Республики Дагестан;

4. Формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

Объектом исследования являются организации социального обслуживания Республики Дагестан.

Предметом исследования является осуществление сбора, анализа и структурирования информации о деятельности организаций социального обслуживания по следующим общим критериям: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы исследования (сбора данных)

Для проведения исследования использовались такие методы как наблюдение, анализ документов (мониторинг сайта организации и стендов) и опрос.

Сбор информации проходил в основном в очной форме. Наблюдение за объектами исследования проводилось с выездом в учреждения. Опрос проводился с клиентами непосредственно как в самих учреждениях, так же с выездом на дом.

Для проведения исследования была разработана Анкета и Карточка для наблюдения (см. Приложение 1 и 2).

Выборка неслучайная, целевая:

1. Оцениваемые организации - 21 организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Дагестан (в соответствии с Техническим заданием),

2. Получатели социальных услуг, их законные представители.

Опрос проводился как очно (в стационарных учреждениях, а также в учреждениях, где оказывались услуги в полустационарной форме) и заочно (телефонный опрос). Количество получателей услуг, опрошенных в организации, пропорционально объему государственного задания для организации.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

БЛОК КРИТЕРИЕВ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данный критерий представлен тремя показателями (приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н):

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно-правовыми актами (*на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»*).

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

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

Таблица 1

**КРИТЕРИЮ №1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	ИТОГО ПО КРИТ. 1
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	35,76	90	100	77,73
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	84,86	100	100	95,46
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	62,07	100	100	88,62
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	56,74	100	-	78,37
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	56,25	100	-	78,13
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	65,68	100	100	89,70
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	73,61	100	100	92,08

8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	63,33	100	100	89
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	90,62	100	-	95,31
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	78,13	100	-	89,06
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	96,87	100	100	99,06
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляратинский район»	31,12	100	-	65,56
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	87,5	100	-	93,75
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	97,37	100	100	99,21
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	85,069	100	100	95,52

16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	72,916	100	100	91,87
17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	97,058	100	100	99,11
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	82,662	100	100	94,79
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	100	100	100	100
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	85,06	100	100	95,52
21	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»	78,97	90	100	90,69

БЛОК КРИТЕРИЕВ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Данный критерий так же представлен тремя показателями (приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н):

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Показатель 2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

Таблица 2

КРИТЕРИЙ №2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3	ИТОГО ПО КРИТ. 2
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	100	96,15	96	97,26
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	100	86	100	94,4
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	100	98,53	100	99,41
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	80	100	100	94

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3	ИТОГО ПО КРИТ. 2
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	100	89,47	89,47	92,63
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	80	100	100	94
8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	80	100	100	94
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляртинский район»	20	20	100	76

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3	ИТОГО ПО КРИТ. 2
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	100	95	100	98
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	100	100	100	100
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	100	90,47	95,23	94,76
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	100	100	57,14	87,14
21	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»	100	100	100	100

БЛОК КРИТЕРИЕВ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	ИТОГО ПО К. 3
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	П 3.1	П 3.2	П 3.3.	ИТОГО ПО К. 3
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	40	40	100	58
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	80	100	100	94
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	60	60	100	72
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	20	20	100	44
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	60	80	100	80
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	60	80	100	80

8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	80	100	100	94
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	40	100	-	70
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	60	100	-	80
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	60	40	100	64
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляртинский район»	100	80	100	92
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	20	20	100	44
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	80	100	100	94
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	40	100	100	82
16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	60	80	-	70

17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	80	40	100	70
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	90	100	100	97
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	100	80	100	92
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	100	100	90,90	97,27
21	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»	20	40	100	30

БЛОК КРИТЕРИЕВ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	ИТОГО ПО КРИТ. 4
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	П 4.1.	П 4.2	П.4.3	ИТОГО ПО КРИТ. 4
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	96	96	96	96
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	100	100	100	100
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	100	100	100	100
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	100	100	100	100
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Куррахский район»	86,84	86,84	86,84	86,84
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	ИТОГО ПО КРИТ. 4
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляринский район»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	ИТОГО ПО КРИТ. 4
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	100	100	100	100
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	100	100	100	100
21	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»	85,71	85,71	66,66	81,90

БЛОК КРИТЕРИЕВ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	ИТОГО ПО КРИТ. 5
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	96	96	95,83	95,91
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	100	100	100	100
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	100	100	100	100
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	100	100	100	100
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	86,84	86,84	86,84	86,84
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Куррахский район»	100	100	100	100
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	100	100	100	100
8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	ИТОГО ПО КРИТ. 5
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	100	100	100	100
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	100	100	100	100
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	100	100	100	100
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляратинский район»	100	100	100	100
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	100	100	100	100
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	100	100	100	100
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	100	100	100	100
16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»	100	100	100	100
17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	ИТОГО ПО КРИТ. 5
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	100	100	100	100
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	100	100	100	100
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»	87,5	87,5	87,5	87,5
21	Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»	100	100	100	100

14	3	97,37	100	100	99,21	100	95	100	98	40	100	100	82	100	100	100	100	100	100	100	100	95,84
15	10	85,069	100	100	95,52	100	100	100	100	60	80	-	70	100	100	100	100	100	100	100	100	93,1041
16	8	72,916	100	100	91,87	100	100	100	100	80	40	100	70	100	100	100	100	100	100	100	100	92,375
17	1	97,058	100	100	99,11	100	100	100	100	90	100	100	97	100	100	100	100	100	100	100	100	99,2235
18	5	82,662	100	100	94,79	100	100	100	100	100	80	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100	97,35975232
19	4	100	100	100	100	100	90,47	95,23	94,76	100	100	90,90	97,27	100	100	100	100	100	100	100	100	98,40692641
20	12	85,06	100	100	95,52	100	100	57,14	87,14	20	40	100	30	85,71	85,71	66,66	81,90	87,5	87,5	87,5	87,5	76,41369048
21	20	78,97	90	100	90,69	100	100	100	100	80	60	100	78	100	100	100	100	100	100	100	100	93,73846154

Данный показатель рассчитывается по формуле:

$$S_n = \frac{\sum K_n^m}{5},$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - с средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам;

$$K_n^1 = (0,3 \cdot \Pi_{инф}^n + 0,3 \cdot \Pi_{дист}^n + 0,4 \cdot \Pi_{уд}^{n-откр});$$

$$K_n^2 = (0,3 \cdot \Pi_{конф.усл.}^n + 0,4 \cdot \Pi_{ожид}^n + 0,3 \cdot \Pi_{уд}^{n-комф});$$

$$K_n^3 = (0,3 \cdot \Pi_{дост}^{n-огр} + 0,4 \cdot \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \cdot \Pi_{уд}^{n-дост});$$

$$K_n^4 = (0,4 \cdot \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \cdot \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \cdot \Pi_{уд}^{n-вежл.дист});$$

$$K_n^5 = (0,3 \cdot \Pi_{реком}^n + 0,2 \cdot \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \cdot \Pi_{уд}^n)$$

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ

(Рейтинговые показатели среди КЦСОН и ЦСОН) Таблица 7

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	РЕЙТИНГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ					ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
			1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
17	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»	1	99,11	100	97	100	100	99,2235
11	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»	2	99,06	100	92	100	100	98,2125
13	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»	3	93,75	100	94	100	100	97,55
18	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»	4	94,79	100	92	100	100	97,3597
2	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»	5	95,46	94,4	94	100	100	96,7721

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
7	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»	6	92,08	94	94	100	100	96,0167
14	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»	7	99,21	98	82	100	100	95,84
9	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»	8	95,31	100	80	100	100	95,0625
6	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»	9	89,70	100	80	100	100	93,9412
15	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»	10	95,52	100	70	100	100	93,1041
16	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр соци-	11	91,87	100	70	100	100	92,375

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
	ального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»							
3	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»	12	88,62	99,41	72	100	100	92,0068
10	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»	13	89,06	100	64	100	100	90,6125
8	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»	14	89	94	70	100	100	90,6
1	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»	15	77,73	97,26	58	96	95,91	84,9815
5	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»	16	78,13	92,63	80	86,84	86,84	84,8882

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
4	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»	17	78,37	94	44	100	100	83,2743
12	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляртинский район»	18	65,56	76	44	100	100	77,1114

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ

(Рейтинговые показатели среди стационарных учреждений социального обслуживания населения) Таблица 8

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
19	Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»	1	100	94,76	97,27	100	100	98,406
20	Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи	2	95,52	87,14	30	81,90	87,5	76,413

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
	лицам без определенного места жительства»							

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ Таблица 9

(Рейтинговые показатели среди СО НКО – социально-ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги населению)

№	НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	РЕЙТИНГ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предос- тавления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников орг-ции	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
21	Дагестанская региональная об- щественная организация по- мощи инвалидам «Жизнь без слез»	1	90,69	100	78	100	100	93,73

РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания учреждениями Республики Дагестан проводилась по пяти группам показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Оценивались открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, в т. ч. качество информирования через Интернет сайты, информационные стенды и таблички; благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий организаций социального обслуживания; доброжелательность сотрудников организаций социального обслуживания; удовлетворённость качеством обслуживания клиентов в организациях.

Сбор информации проводился с помощью методов наблюдения, анализа документов и опроса клиентов учреждений социального обслуживания. Исследование проводилось в июле-августе 2023 года. Итоговые баллы соответствуют оценки деятельности учреждения на момент проведения исследования.

Учреждения социального обслуживания Республики Дагестан в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – **91,7 баллов**. В Республике Дагестан созданы достаточно хорошие условия для оказания качественных услуг организациями социального обслуживания.

Итоговый рейтинг учреждений составлен исходя из типов учреждений: КЦСОНЫ и ЦСОНЫ, стационарных учреждений социального обслуживания населения и СО НКО – социально-ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих социальные услуги населению.

I. По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Дагестан в общем рейтинге **лидирующую позицию** среди комплексных центров (КЦСОН) и центров (ЦСОН) социального обслуживания населения занимает **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакс»** (итоговый балл **99,22**).

Вторую позицию с небольшой разницей занимает **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»** (итоговый балл **98,21**).

Замыкают тройку лидеров **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцкульский район»** (итоговый балл **97,55**).

II. Среди, стационарных учреждений социального обслуживания первое место заняло **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»** (итоговый балл **98,41**).

На второй позиции Государственное казенное учреждение Республики Дагестан **«Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»**. (итоговый балл **76,41**).

III. Среди СО НКО (социально-ориентированных некоммерческих организаций), оказывающих социальные услуги населению первое место заняла **Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам «Жизнь без слез»** (итоговый балл **93,73**).

Проведя анализ по отдельным показателям мы можем увидеть следующую картину.

Результаты по отдельным критериям выявила следующую ситуацию:

Критерий №1. Открытость и доступность информации

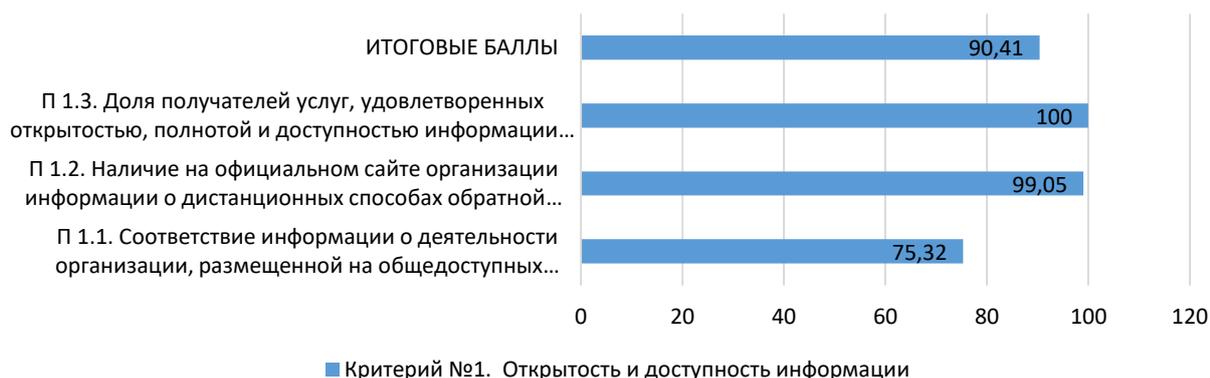


Рис.1. Итоговые баллы по критерию №1. «Открытость и доступность информации».

По критерию №1 «Открытость и доступность информации» организации по Дагестану в среднем оцениваются на 90,41балла (см. Рис.1.). В данном критерии необходимо обратить внимание на показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативными правовыми актами». Необходимо продолжить работу организаций над размещением на сайтах и на стендах информации в соответствии с нормативными актами.

Критерий №2. Комфортность условий предоставления услуг



Рис.2. Итоговые баллы по критерию №2. «Комфортность условий предоставления услуг».

Комфортность услуг в целом по Дагестану оценивается в 96,27 балл. Это достаточно высокий показатель (см. Рис.2.). По данным анализа, услуги оказываются вовремя, а в организациях обеспечены комфортные условия.

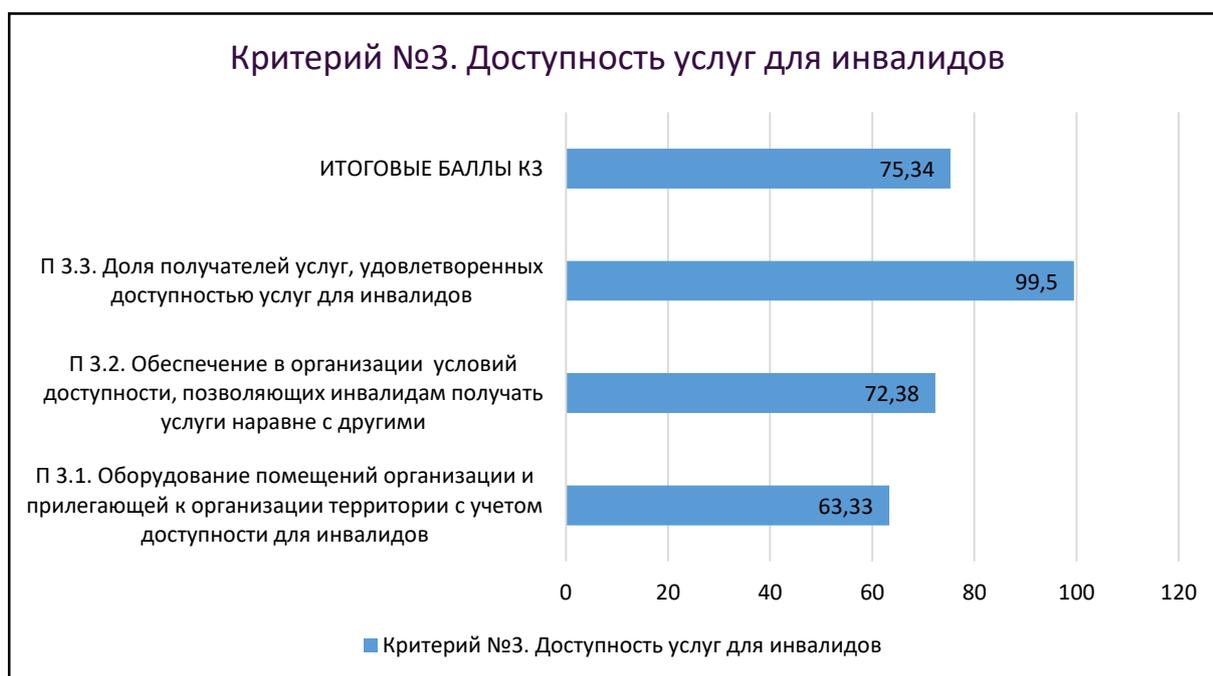


Рис.3. Итоговые баллы по критерию №3. «Доступность услуг для инвалидов».

Данные анализа Критерия №3 показывают, что на итоговые баллы доступности услуг для инвалидов повлияли Показатель 3.2. (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) и Показатель 3.1. (оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов). Хотя в большинстве учреждений Дагестана данный показатель высокий, на снижение баллов повлияло отсутствие у некоторых учреждений (в основном ЦСОН и КЦСОН,) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



Рис.4. Итоговые баллы по критерию №4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».

В целом Критерий №4 (см. Рис.4) получил достаточно высокие баллы по Дагестану. Практически все опрошенные отмечают доброжелательность и вежливость работников сферы социального обслуживания.

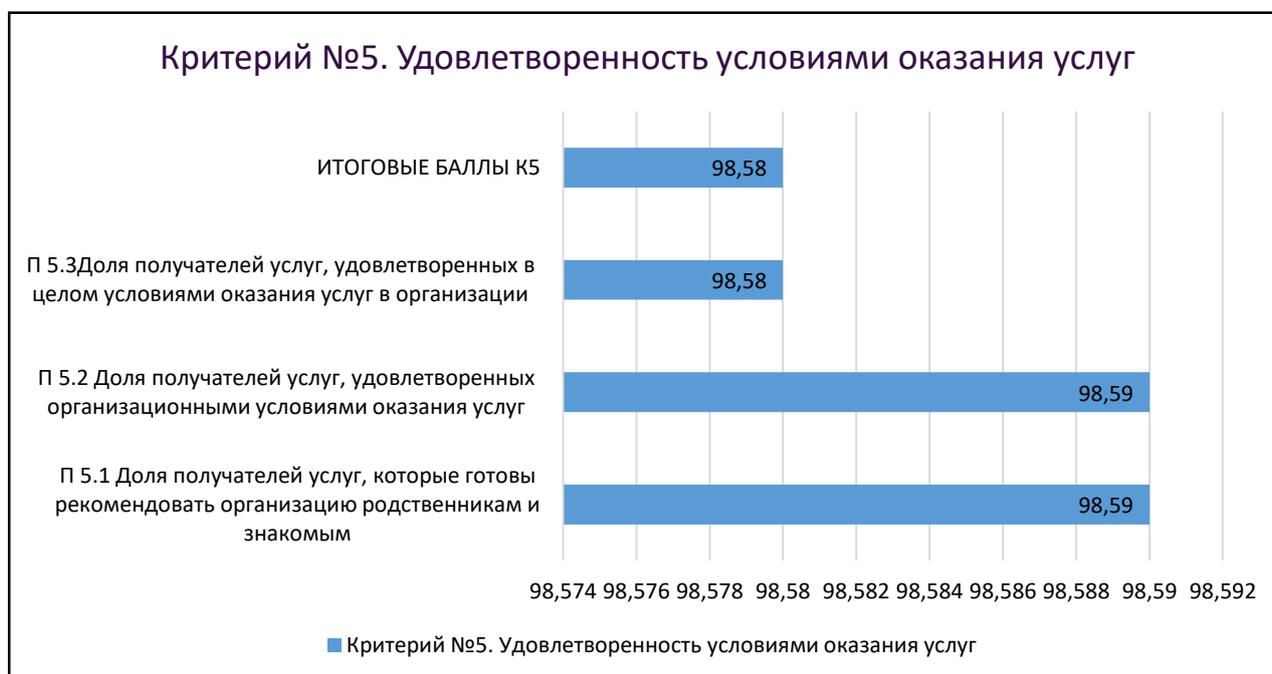


Рис.5. Итоговые баллы по критерию №5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели удовлетворенности клиентов социальных служб условиями оказания услуг в среднем составляет 98,58 баллов (Рис.5).

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высшие оценки получили такие критерии, как «доброжелательность и вежливость сотрудников организации социального обслуживания» (99,05 баллов) и «удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,58 баллов).

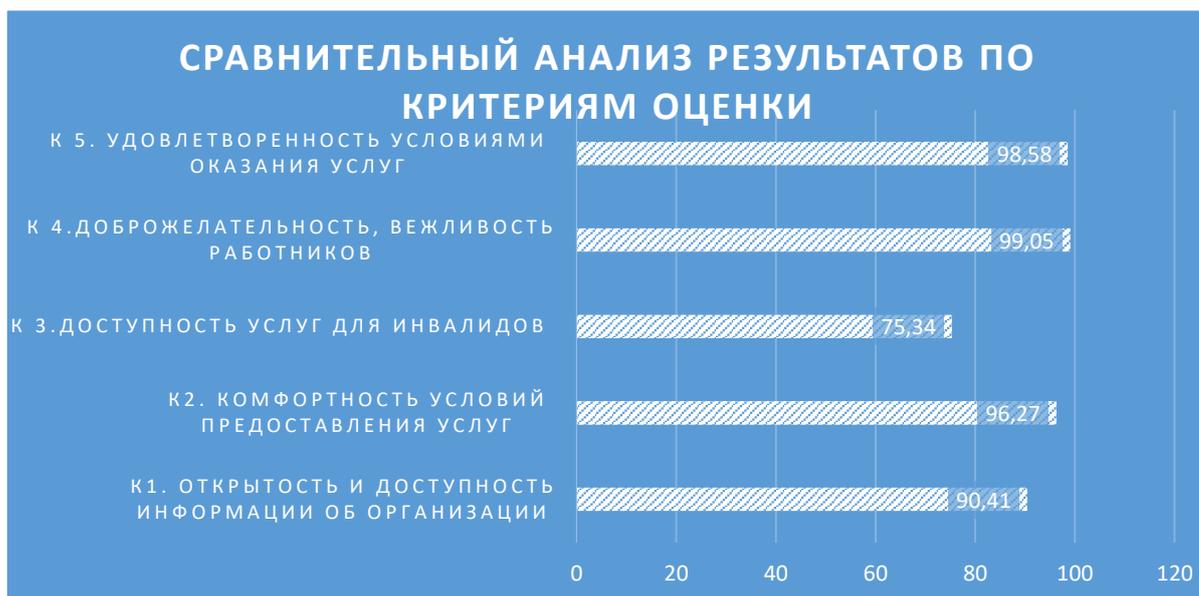


Рис. 6. Сравнительный анализ итоговых результатов по основным критериям оценки

Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в целом оценен в 96,27 баллов.

Критерий «открытость и доступность информации об организации» в целом получил оценку 90,41 баллов. Снижение оценки по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

Критерий «доступность услуг для инвалидов» был оценен в 75,34 баллов.

Как ранее уже отмечалось на итоговые баллы доступности услуг для инвалидов повлияли Показатель 3.2. (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) и Показатель 3.1. (оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов).

Хотя в большинстве учреждений Дагестана данный показатель высокий, на снижение баллов повлияло отсутствие у некоторых учреждений (в основном ЦСОН и КЦСОН) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Анализ высказанных потребителями социальных услуг замечаний и предложений показал, что основными направлениями, которых необходимо улучшить, являются:

- дополнить вахтовыми автобусами (маршрутками) СО НКО «Жизнь без слез» доставки детей в учреждения и обратно домой;

- улучшение условий оказания услуг (ремонт в помещениях), в тех учреждениях, которые нуждаются в ремонте.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Дагестан рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания.
2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечение помещений и прилегающих территорий необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов.
3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности, привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды организаций.
4. Создать необходимое содействие сотрудникам Центров в обеспечении своевременного размещения информации на сайте учреждения.

РАЗДЕЛ 5. ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»

Центр расположен в здании Администрации района, арендуются 3 кабинета. Услуги Центром оказываются на дому (нет полустационара). Здание оснащено пандусным входом, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Санитарное состояние территории в целом соответствует нормам. На момент посещения Центра все штатные сотрудники находились на своих рабочих местах.

Замечания:

По результатам проведенного исследования были выявлены следующие замечания:

1. На сайте учреждения не активированы (нет информации) разделы «Информация о поставщике социальных услуг» и «Часто задаваемые вопросы», не выставлена информации в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г.)). Информация на стендах имеется, но размещена не вся информация, которая должна быть в соответствии с Приказом от 17 ноября 2014 г. N 886н.

2. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, дублирования 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).

Рекомендации:

1. Обеспечение актуализации информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствии с требованиями действующего законодательства.
2. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски.
3. На официальном сайте организации активировать электронные сервисы; активировать раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»

КЦСОН МО «Ботлихский район» расположен в удобном, доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзывались о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются. Полустационар закрыт в декабре месяце.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, санитарное состояние помещений организаций удовлетворительное, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
2. Нет специалиста, который мог бы при необходимости помочь в общении с инвалидами по слуху (сурдопереводчик).
3. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен.

Рекомендации:

1. Выделить территорию для стоянки автотранспортных средств инвалидов.
2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
3. Разместить на стенде учреждения информацию о ранее проведенной независимой оценке качества, а так же, наличии или отсутствии предписаний.
4. Актуализировать информацию на сайте учреждения (по формам социального обслуживания).

3. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»

КЦСОН МО «Буйнакский район» расположен в удобном, доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Здание оборудовано входным пандусом. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются. Полустационар закрыт.

Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. В учреждение нет дублирование надписей, знаков, текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2. На стендах нет всей информации, информация не актуальна.
3. Нет специалиста, который мог бы при необходимости помочь в общении с инвалидами по слуху (сурдопереводчик).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование надписей, знаков, текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).
2. На сайте дать ссылку в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
4. Обновить стенды (информация устаревшая, в основном по дневному стационару, который не функционирует), разместить на стендах информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н
5. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен (данная информация находится в разделе «Информация о поставщике социальных услуг»).

4. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»

КЦСОН МО «Докузпаринский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзывались о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются. Имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов стоянка.

В учреждении имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. В учреждении нет дублирования надписей, знаков, текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, сменной кресла-коляски; здание не оборудовано входными пандусами.
3. На стендах нет всей информации, так же нет понятной навигации внутри учреждения.
4. Нет специалиста, который мог бы при необходимости помочь в общении с инвалидами по слуху (сурдопереводчик).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование надписей, знаков, текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудование входных групп пандусами, обеспечить сменную кресло-коляску, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, сменной кресло-коляски).
2. На сайте в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г. и 1 декабря 2020 г).
3. Разместить на стенде учреждения информацию о ранее проведенной независимой оценки качества, а также наличии или отсутствии предписаний.
4. Актуализировать информацию на сайте учреждения. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

**5. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании
«Кумторкалинский район»**

ЦСОН МО «Кумторкалинский район» расположен в удобном, доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. В Центре так же оказываются услуги в

полустационарной форме. На момент посещения Центра в полустационаре пожилых не было. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Здание оборудовано входным пандусом. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому и в полустационаре имеются. Центр расположен в двух зданиях.

Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Практически отсутствует информация на стендах.
2. Нет выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
3. Нет специалиста, который мог бы при необходимости помочь в общении с инвалидами по слуху (сурдопереводчик).

Рекомендации:

1. Выделить территорию для стоянки автотранспортных средств инвалидов.
2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
3. Разместить на стенде учреждения информацию о ранее проведенной независимой оценке качества, а также, наличии или отсутствии предписаний.
4. Актуализировать информацию на сайте учреждения. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
5. Разместить на стендах информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

6. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»

Центр расположен в нескольких зданиях. В здании Администрации района арендуются кабинеты (3 кабинета на 2 этаже здания и 1 кабинет на первом этаже). Услуги Центром оказываются на дому (нет полустационара). Здание оснащено пандусным входом, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Санитарное состояние территории в целом соответствует нормам. На момент посеще-

ния Центра все штатные сотрудники находились на своих рабочих местах. В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. (см. фотоотчет).

Замечания:

По результатам проведенного исследования были выявлены следующие замечания:

1. Нет полной информации на стендах (в соотв. с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н). Стенды обновляются (см. фото), на момент проведения сбора информации не были готовы.
2. На сайте учреждения так же некоторые разделы не отражены (количество свободных мест, объем предоставляемых услуг, матер-техн. обеспечение и т.д.)
3. В организации нет санитарно-гигиенического помещения, не обеспечена доступность питьевой воды.
4. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации:

1. Обеспечение актуализации информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствии с требованиями действующего законодательства. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
2. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.
3. Здание учреждения требует ремонта.
4. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

7. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район».

ЦСОН МО «Лакский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Помимо надомных услуг, в Центре оказываются услуги в полустационаре. На момент посещения Центра детей в полустационаре не было. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения

удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому и в полустационаре имеются. Имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, здание оборудовано входными пандусами.

В учреждении имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2. На стендах и на сайте нет всей информации.

Рекомендации:

1. Обеспечение актуализации информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствии с требованиями действующего законодательства. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
2. Разместить на стенде учреждения информацию в соответствии с требованиями (Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н)
3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

8. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»

КЦСОН МО «Левашинский район» расположен в удобном, доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. В Центре так же оказываются услуги в полустационарной форме. Полустационар и отделения обслуживания на дому расположены в разных зданиях. Здание оборудовано входным пандусом. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому и в полустационаре имеются.

В учреждении имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Санитарное состояние помещений организаций удовлетворительное, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации, доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски.
2. На стендах не отражена вся информация.

Рекомендации:

1. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, так же сменных кресел-колясок.

2. На сайте в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

3. Актуализировать информацию на сайте учреждения. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Разместить на стендах информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н

9. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»

КЦСОН МО «Ногайский район» расположен в доступном для транспорта месте. Учреждение расположено в двух зданиях. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзывались о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами.

В учреждении имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (см. фотоотчет); доступна питьевая вода (во дворе), санитарно-гигиеническое помещение, (во дворе), имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Не имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

2. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3. Не имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.
4. Фактический адрес учреждения не совпадает с юридическим.

Рекомендации:

1. На сайте в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г. и 1 декабря 2020 г).
2. Разместить на стенде учреждения информацию в соответствии с требованиями (Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н).
3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

10. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»

ЦСОН МО «Рутульский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами. Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (см. фотоотчет); доступна питьевая вода (во дворе), санитарно-гигиеническое помещение, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), нет сменной кресло-коляски для инвалидов.
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен (данная информация находится в разделе «Информация о поставщике социальных услуг»).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), сменной кресло-коляски для инвалидов.
2. На сайте дать ссылку в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г. и 1 декабря 2020 г).
3. Актуализировать информацию на сайте учреждения. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
4. Разместить на стендах информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

11. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»

КЦСОН МО «Табасаранский район» расположен в удобном, доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. В Центре так же оказываются услуги в полустационарной форме. Здание оборудовано входным пандусом. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому и в полустационаре имеются. Дворовая территория просторная, удобная для проведения занятий с подопечными. В помещении чисто, имеется столовая, санитарно-гигиенические условия удовлетворительные.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. Санитарное состояние помещений организаций удовлетворительное, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет сменных кресел-колясок для инвалидов, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен (данная информация находится в разделе «Информация о поставщике социальных услуг»).

Рекомендации:

1. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения сменных кресел-колясок для инвалидов и возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Разместить информацию на сайте в разделе «Часто задаваемые вопросы».

12. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляратинский район»

КЦСОН МО «Тляратинский район» расположен в доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Зданию учреждения требуется ремонт. Имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов,

Замечания:

1. Практически отсутствует информация на стендах и на сайте учреждения.

2. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, дублирования 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), здание учреждения не оборудовано входными пандусами

3. В учреждении не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг (нет навигации внутри учреждения, не обеспечена доступность питьевой воды, нет санитарно-гигиенической зоны).

Рекомендации:

1. Оборудовать помещение организации и прилегающую территорию с учетом доступности для инвалидов (не соответствует требованиям).

2. Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (не соответствует требованиям).

3. Обеспечить открытость и доступность информации об учреждении в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г. и 1 декабря 2020 г).

4. Разместить на стендах информацию.

13. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»

КЦСОН МО «Унцукульский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами., имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Не имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен.

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика), специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.
2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии

с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Разместить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

14. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»

ЦСОН МО «Хивский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзывались о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Не имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Нет сменных кресел-колясок для инвалидов.

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, наличие сменных кресел-колясок для инвалидов.

15. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»

ЦСОН МО «Чародинский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзывались о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами., имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Не имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение (находится на стадии завершения (см .фототчет), так же нет дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен.

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).
3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
4. Разместить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

16. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»

КЦСОН МО «Шамильский район» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

В учреждении имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. На стендах учреждения выставлена не вся информация.
2. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н

17. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»

КЦСОН МО «город Буйнакск» расположен доступном и удобном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился как очно, так и по телефону). Центр оказывает социальные услуги как на дому, так и в полустационарных формах. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому и в полустационаре имеются, здание оборудовано входными пандусами, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. В КЦСОН функционирует оборудованные помещения: столовая, тренажерный зал, медицинский кабинет и санитарно-гигиеническая комната.

В отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов имеются: специальное помещение, оборудованное спортивными тренажерами (беговая дорожка и др.), на всей территории свободный доступ к сети Интернет (Wi-Fi) и компьютерная техника, имеется оборудованное медицинское по-

мещение. Имеется кабинет психологической релаксации, лечебно – физкультурный кабинет, физиотерапевтическое оборудование, массажный кабинет. Для детей - инвалидов и детей из малообеспеченных семей функционирует кабинет кружковой работы (плетение бисером, изготовление поделок). Имеется оборудование для спортивного развития детей и взрослых – теннисный стол, шахматы, нарды, и т.д.). Санитарное состояние помещения удовлетворительное.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. На стендах учреждения выставлена не вся информация.

Рекомендации:

1. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г. и 1 декабря 2020 г).

2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

18. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»

КЦСОН МО «город Кизилюрт» расположен доступном для транспорта месте. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте, кроме социальных работников, которые обслуживали своих подопечных на дому. Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания на дому имеются, здание оборудовано входными пандусами, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

4. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

19. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»

Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран» расположен доступном для транспорта месте. Дворовая территория просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. Территория ухожена. Благоустроен двор, беседки, пешеходные дороги, сад, фонтан. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В помещении учреждения имеются: процедурный кабинет, кабинет физиотерапии, лечебно-физкультурный кабинет, библиотека, клуб, столовая, транспорт и оборудования. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания стационарных услуг пожилым и инвалидам имеются: здание оборудовано входными пандусами, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, у входа имеются сменные кресла-коляски.

В учреждение имеется дублирование надписей, знаков иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, (см. фотоотчет); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации:

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

3. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

20. Государственное казенное учреждение Республики Дагестан «Комплексный социальный Центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»

Учреждение расположено на втором этаже по адресу Солдатская 1. Корпус принадлежит пансионату «Ветеран». Своего здания у Центра нет. Центр расположен в доступном для транспорта месте. Дворовая территория просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. Территория ухожена. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. В Центре есть санитарно-гигиеническое помещение, доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

По результатам проведенного исследования были выявлены следующие замечания:

1. Помещения Центра не оборудовано с учетом доступности для инвалидов. (учреждению необходимо новое помещение).

2. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, дублирования 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), здание учреждения не оборудовано входными пандусами.

Рекомендации:

1. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов.
2. В учреждении не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг (нет навигации внутри учреждения, не обеспечена доступность питьевой воды, нет санитарно-гигиенической зоны).
3. Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (не соответствует требованиям).
4. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансово-хозяйственной деятельности (ссылку на документ) в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)"(С изменениями и дополнениями от: 30 марта 2018 г., 1 декабря 2020 г).

**21. Дагестанская региональная общественная организация помощи инвалидам
«Жизнь без слез»**

Дворовая территория просторная, удобная для проведения занятий с подопечными. Учреждение расположено на первом этаже. В помещении чисто, имеется столовая, санитарно-гигиенические условия удовлетворительные. На момент проведения исследования все сотрудники находились на рабочем месте, проводились занятия с подопечными. Получатели социальных услуг (старше 18 лет, недееспособные) обслуживаемые общественной организацией, с ментальными и психическими нарушениями. Работа с ними проводится исходя из их особенностей. Для этого создана учебная квартира, оснащенная всем необходимым оборудованием для обучения детей навыкам самообслуживания. Родителей подопечных учреждение тепло отзываются о работниках, довольны работой учреждения.

Замечания:

По результатам проведенного исследования были выявлены следующие замечания:

1. Организации рекомендовано размещение информации на сайте в соответствии Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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)" (не вся информация размещена на сайте).
2. На сайте организации нет раздела «Часто задаваемые вопросы».
3. Анализируя показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика.

Рекомендации:

1. Обеспечение актуализации информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г.

№ 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).

2. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3. На официальном сайте организации активировать электронные сервисы; активировать раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

4. Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

РАЗДЕЛ 6. ПРИЛОЖЕНИЯ**ПРИЛОЖЕНИЕ 1****АНКЕТА**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги населению. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

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

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

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

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 13)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ЛИСТ (КАРАТА) НАБЛЮДЕНИЯ

(наименование организации)

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

(Да+,Нет-)

Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

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

<p>7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания</p>	X	
<p>8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")</p>		
<p>9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)</p>		
<p>10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)</p>		
<p>11. 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</p>		

12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	*	*
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	*	*
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
Всего	17 (15**)	19(17**)

Дополнительные комментарии _____

Оценка Сайта организации

1.2. Параметры показателя оценки качества подлежащие оценке	Да+ Нет-
Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	
1. телефона;	
2. электронной почты;	
3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	
4. раздела «Часто задаваемые вопросы»;	
5. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	

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

		Да+ Нет-
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:	
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	
2.	наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	
3.	наличие и доступность питьевой воды;	
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
5.	санитарное состояние помещений организаций;	
6.	транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);	
7.	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	
8.	Иные параметры комфортности условий	

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:	Да+ Нет-
1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	
2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
4.	наличие сменных кресел-колясок;	
5.	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	
5.	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;	
6.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Методика расчета
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П _{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И _{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И _{сайт})	1-100 баллов	

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	25**	25 **

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

	<p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)</p>		<p>-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \cdot C_{\text{дист}} (1.2)$</p> <p>где:</p> <p>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p>						

С _{дист}	количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии функционирующих более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценивается значение 100 баллов.	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы, параметров, показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Поткруд) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Усайт)	0-100 баллов	

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

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \cdot \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \cdot 100 \quad (1.3)$$

где:

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

Чобщ-стенд - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

Чобщ-сайт - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

<p align="center">Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)</p>		$K^1 = (0,3 \cdot P_{инф} + 0,3 \cdot P_{дист} + 0,4 \cdot P_{уд}^{откр})$	<p align="center">100 баллов</p>
--	--	--	----------------------------------

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

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

Показатель

				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($U_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

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

$$P_{\text{ожид}}^{\text{Св}} = C_{\text{своевр}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \cdot 100, \quad (2.2)$$

где:

$U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

тели, характеризующие ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$) 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1)</p> <p>Единого порядка</p>
$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$ <p>где:</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.2		0,4		- отсутствуют условия доступности,	0 баллов	100 баллов

<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (П_{услуг_дост}) 	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С_{услуг_дост})</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие (Т_{услуг_дост})</p> <p>100 баллов</p>	<p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
---	---	---	--	--

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

где:

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

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

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

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{дост,уд}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \cdot 100, \quad (3.3)$						
<p>где</p> <p>$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p>$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг,дост}} + 0,4 \times P_{\text{услуг,дост}} + 0,3 \times P_{\text{дост,уд}})$			100 баллов

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($Показ.услуг_{уд}$)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У_{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
<p style="text-align: center;">$Показ.услуг_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$</p> <p>где</p> <p>$У_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;</p> <p>$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{вежл.дист}_{уд}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электрон-	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

			ного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)		
$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где</p> <p>$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;</p> <p>$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			100 баллов

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где</p> <p>$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

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

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($У_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где $У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг. усл. уд} + 0,5 \times P_{уд})$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$S^{оч}_n$ – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$N^{оч}$ – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

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