

SIC CORPORATION

Независимые исследования | Анализ

****

**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
№ 03-ЕП от 20.03.2024 г.

**Заказчик:**

Министерство труда и социального развития Республики Дагестан

**Исполнитель:**

ООО «СИЦ»



г. Махачкала, 2024

**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
№ 03-ЕП от 20.03.2024 г.

**Заказчик:**

Министерство труда и социального развития Республики Дагестан

**Исполнитель:**

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

Генеральный директор

ООО «СИЦ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гасанов С.А.

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

г. Махачкала, 2024

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[РАЗДЕЛ 1. ОСНОВАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ 4](#_Toc114210714)

[РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН 6](#_Toc114210715)

[БЛОК КРИТЕРИЕВ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 6](#_Toc114210716)

[БЛОК КРИТЕРИЕВ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ 10](#_Toc114210717)

[БЛОК КРИТЕРИЕВ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ 13](#_Toc114210718)

[БЛОК КРИТЕРИЕВ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ 16](#_Toc114210719)

[БЛОК КРИТЕРИЕВ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 19](#_Toc114210720)

[РАЗДЕЛ 3. ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 22](#_Toc114210721)

[РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ 29](#_Toc114210722)

[РАЗДЕЛ 5. ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 34](#_Toc114210723)

[РАЗДЕЛ 6. ПРИЛОЖЕНИЯ 59](#_Toc114210724)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1 59](#_Toc114210725)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2 62](#_Toc114210726)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3 66](#_Toc114210727)

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование было проведено на основании договора с ООО ЦИС № 03-ЕП от 20.03.2024 г. 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 предоставления 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 исследование использовались такие методы как наблюдение, анализ документов (мониторинг сайта организации и стендов) и опрос.

 Сбор информации проходил в очной и заочной формах. Наблюдение за объектами исследования проводилось с выездом в учреждения. Опрос проводился с клиентами непосредственно как в самих учреждениях, так же по телефону.

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

**Выборка неслучайная, целевая:**

1. Оцениваемые организации - 27 организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Дагестан (в соответствии с Техническим заданием),

2. Получатели социальных услуг, их законные представители.

Количество получателей услуг, опрошенных в организации, пропорционально объему государственного задания для организации (не менее 40% от обслуживаемых на момент проведения исследования). Для проведения опроса были привлечены волонтеры (20 человек). Большая часть опроса проводилась по телефону. Для выезда в организации были привлечены 8 специалистов, имевшие опыт проведения независимой оценки.

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 (приказу 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 нормативными 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.***

***ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КРИТЕРИЮ №1***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **ИТОГОПО КРИТ. 1** |
| 1 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» | 89,04 | 100 | - | **94,52** |
| 2 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» | 78,82 | 100 | - | **89,41** |
| 3 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» | 83,89 | 100 | - | **91,94** |
| 4 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» | 89,44 | 100 | - | **94,72** |
| 5 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» | 97,5 | 100 | - | **98,75** |
| 6 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» | 82,66 | 100 | - | **91,33** |
| 7 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» | 92,5 | 100 | - | **96,25** |
| 8 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» | 85,60 | 100 | 100 | **95,68** |
| 10 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» | 82,97 | 100 | - | **91,49** |
| 11 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» | 97,37 | 100 | - | **98,68** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» | 91,94 | 100 | 100 | **97,58** |
| 13 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» | 91,94 | 100 | 100 | **97,58** |
| 14 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» | 65,33 | 100 | - | **82,66** |
| 15 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» | 30,15 | 90 | - | **60,07** |
| 16 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» | 92,22 | 100 | - | **96,11** |
| 17 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» | 94,72 | 90 | 100 | **95,42** |
| 19 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» | 94,12 | 100 | - | **97,06** |
| 20 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» | 97,06 | 100 | - | **98,53** |
| 21 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» | 53,25 | 100 | - | **76,63** |
| 22 | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» | 94,12 | 100 | 92 | **95,04** |
| 23 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» | 94,56 | 100 | - | **97,28** |
| 24 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» | 94,72 | 100 | - | **97,36** |
| 25 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» | 97,22 | 100 | 100 | **99,17** |
| 26 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» | 86,39 | 100 | - | **93,19** |
| 27 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» | 91,944 | 100 | - | **95,97** |

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

Данный критерий так же представлен тремя показателями (приказу 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.**

**ИТОГОВЫЕ ДАННЫЕ ПО КРИТЕРИЮ №2**

| **№ п/п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Показатель2.1.** | **Показатель2.2.** | **Показатель 2.3** | **ИТОГОПО КРИТ. 2** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» | 100 | 99,35 | 99,354 | **99,55** |
| 2 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» | 100 | 98,84 | 98,46 | **99,07** |
| 3 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» | 100 | 99,35 | 99,35 | **99,55** |
| 4 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» | 100 | 93,65 | 93,65 | **95,56** |
| 5 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» | 100 | 96,76 | 96,76 | **97,73** |
| 6 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» | 80 | 99,40 | 99,40 | **93,58** |
| 7 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» | 100 | 98,14 | 98,14 | **98,69** |
| 8 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» | 100 | 94,23 | 94,23 | **95,96** |
| 9 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» | 100 | 97,92 | 97,92 | **98,54** |
| 10 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» | 100 | 98,90 | 99,18 | **99,31** |
| 11 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» | 100 | 92,20 | 91,98 | **94,48** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» | 100 | 96,92 | 97,14 | **97,91** |
| 13 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» | 60 | 100 | 100 | **88** |
| 15 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» | 100 | 93,16 | 92,83 | **95,11** |
| 16 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» | 100 | 97,24 | 96,99 | **97,99** |
| 17 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» | 100 | 98,96 | 97,66 | **98,88** |
| 18 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» | 100 | 80,98 | 80,98 | **86,68** |
| 20 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» | 20 | 100 | 100 | **76** |
| 22 | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» | 100 | 91,97 | 91,97 | **94,38** |
| 23 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» | 100 | 91,92 | 91,92 | **94,35** |
| 24 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» | 100 | 99,16 | 98,88 | **99,33** |
| 25 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» | 100 | 99,06 | 99,06 | **99,34** |
| 26 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» | 100 | 99,08 | 98,9 | **99,30** |
| 27 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» | 100 | 100 | 100 | **100** |

БЛОК КРИТЕРИЕВ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

**Таблица 3.**

**ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ №3**

| **№ п/п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Показатель3.1.** | **Показатель3.2.** | **Показатель 3.3** | **ИТОГОПО К. 3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» | 80 | 100 | - | **90** |
| 2 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» | 20 | 100 | - | **60** |
| 3 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» | 100 | 80 | - | **90** |
| 4 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» | 60 | 80 | - | **70** |
| 5 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» | 100 | 80 | - | **90** |
| 6 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» | 40 | 60 | - | **50** |
| 7 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» | 20 | 100 | - | **60** |
| 8 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» | 80 | 100 | 96,92 | **93,08** |
| 9 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» | 100 | 80 | 100 | **92** |
| 10 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» | 80 | 100 | - | **90** |
| 11 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» | 40 | 80 | - | **60** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» | 100 | 60 | 100 | **84** |
| 14 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» | 60 | 60 | - | **60** |
| 15 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» | 60 | 100 | - | **80** |
| 16 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» | 80 | 100 | - | **90** |
| 17 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 18 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» | 0 | 100 | - | **50** |
| 20 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» | 0 | 100 | - | **50** |
| 21 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» | 0 | 0 | - | **0** |
| 22 | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» | 100 | 100 | 98,89 | **99,67** |
| 23 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» | 60 | 100 | - | **80** |
| 24 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» | 100 | 100 | - | **100** |
| 25 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 26 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» | 0 | 100 | - | **50** |
| 27 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» | 80 | 80 | - | **80** |

## БЛОК КРИТЕРИЕВ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

**Таблица 4.**

**ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ №4**

| **№ п/п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Показатель4.1.** | **Показатель4.2.** | **Показатель 4.3** | **ИТОГОПО КРИТ. 4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» | 98,71 | 98,71 | 98,71 | **98,71** |
| 2 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» | 99,23 | 99,23 | 99,23 | **99,23** |
| 3 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» | 99,35 | 98,1 | 98,71 | **98,97** |
| 4 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» | 94,42 | 93,65 | 94,84 | **94,2** |
| 5 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» | 97,3 | 97,83 | 95,13 | **97,08** |
| 6 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» | 98,81 | 98,51 | 98,21 | **98,57** |
| 7 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» | 98,14 | 98,14 | 96,44 | **97,8** |
| 8 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» | 93,68 | 93,68 | 93,68 | **93,68** |
| 9 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» | 98,33 | 97,92 | 97,5 | **98** |
| 10 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» | 99,18 | 98,90 | 98,63 | **98,96** |
| 11 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» | 91,98 | 91,98 | 91,76 | **91,94** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» | 96,9 | 96,70 | 96,92 | **96,84** |
| 13 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» | 92,83 | 92,83 | 92,83 | **92,83** |
| 16 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» | 96,99 | 96,99 | 96,74 | **96,94** |
| 17 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» | 97,66 | 98,96 | 98,96 | **98,44** |
| 18 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» | 81,14 | 80,98 | 80,98 | **81,046** |
| 20 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» | 92,14 | 91,97 | 91,81 | **92,00** |
| 23 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» | 92,20 | 91,92 | 91,92 | **92,03** |
| 24 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» | 98,88 | 99,16 | 98,6 | **98,94** |
| 25 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» | 99,06 | 99,06 | 99,06 | **99,06** |
| 26 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» | 98,9 | 98,9 | 98,9 | **98,9** |
| 27 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» | 100 | 100 | 100 | **100** |

## БЛОК КРИТЕРИЕВ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**Таблица 5.**

**ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ №5**

| **№ п/п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Показатель5.1.** | **Показатель5.2.** | **Показатель 5.3** | **ИТОГОПО КРИТ. 5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» | 98,71 | 98,71 | 99,351 | **99,03** |
| 2 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» | 99,23 | 99,23 | 98,843 | **99,03** |
| 3 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» | 98,71 | 98,71 | 98,71 | **98,71** |
| 4 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» | 94,44 | 94,44 | 93,65 | **94,05** |
| 5 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» | 97,3 | 96,76 | 97,3 | **97,2** |
| 6 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» | 99,11 | 99,11 | 99,11 | **99,11** |
| 7 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» | 98,14 | 98,14 | 98,14 | **98,14** |
| 8 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» | 93,68 | 93,96 | 94,23 | **94,011** |
| 9 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» | 98,33 | 97,92 | 97,92 | **98,04** |
| 10 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» | 98,90 | 98,90 | 99,18 | **99,04** |
| 11 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» | 91,98 | 91,98 | 91,98 | **91,98** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» | 97,14 | 97,14 | 97,14 | **97,14** |
| 13 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» | 93,16 | 93,16 | 93,16 | **93,16** |
| 16 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» | 96,99 | 96,99 | 96,99 | **96,99** |
| 17 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» | 98,96 | 98,96 | 97,66 | **98,31** |
| 18 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 19 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» | 81,14 | 80,98 | 80,98 | **81,03** |
| 20 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 21 | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 22 | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» | 92,14 | 91,81 | 91,81 | **91,91** |
| 23 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» | 92,20 | 91,92 | 91,92 | **92,01** |
| 24 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» | 98,88 | 99,16 | 99,16 | **99,08** |
| 25 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» | 99,06 | 99,06 | 98,75 | **98,90** |
| 26 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» | 99,08 | 99,08 | 99,08 | **99,08** |
| 27 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» | 100 | 100 | 100 | **100** |

РАЗДЕЛ 3. ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ОСНОВНЫМ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**Таблица 6.**

**Итоговый результаты по основным критериям**

| **№** | **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** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 25. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» |  | 99,17 | 99,34 | 100 | 99,06 | 98,90 | **99** |
| 17. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» |  | 100 | 98,88 | 100 | 98,44 | 98,31 | **99** |
| 18. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» |  | 95,42 | 100 | 100 | 100 | 100 | **99** |
| 24. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» |  | 97,36 | 99,33 | 100 | 98,94 | 99,08 | **98,9** |
| 12 | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» |  | 97,58 | 97,91 | 100 | 96,84 | 97,14 | **97,9** |
| 9. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» |  | 95,68 | 98,54 | 92 | 98 | 98,04 | **96,5** |
|  | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» |  | 94,52 | 99,55 | 90 | 98,71 | 99,03 | **96,4** |
| 13. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» |  | 97,58 | 100 | 84 | 100 | 100 | **96,3** |
| 5. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» |  | 98,75 | 97,73 | 90 | 97,08 | 97,2 | **96,2** |
| 3. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» |  | 91,94 | 99,55 | 90 | 98,97 | 98,71 | **95,8** |
| 10. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» |  | 91,49 | 99,31 | 90 | 98,96 | 99,04 | **95,8** |
| 16. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» |  | 96,11 | 97,99 | 90 | 96,94 | 96,99 | **95,6** |
| 8. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» |  | 100 | 95,96 | 93,08 | 93,68 | 94,011 | **95,4** |
| 27. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» |  | 95,97 | 100 | 80 | 100 | 100 | **95,2** |
| 22. | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» |  | 95,04 | 94,38 | 99,67 | 92,00 | 91,91 | **94,6** |
| 23. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» |  | 97,28 | 94,35 | 80 | 92,03 | 92,01 | **91,1** |
| 7. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» |  | 96,25 | 98,69 | 60 | 97,8 | 98,14 | **90,2** |
| 20. | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» |  | 98,53 | 100 | 50 | 100 | 100 | **89,7** |
| 4. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» |  | 94,72 | 95,56 | 70 | 94,2 | 94,05 | **89,7** |
| 2. | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» |  | 89,41 | 99,07 | 60 | 99,23 | 99,03 | **89,4** |
| 26. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» |  | 93,19 | 99,30 | 50 | 98,9 | 99,08 | **88,1** |
| 11. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район» |  | 98,68 | 94,48 | 60 | 91,94 | 91,98 | **87,4** |
| 6. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» |  | 91,33 | 93,58 | 50 | 98,57 | 99,11 | **86,5** |
| 14. | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» |  | 82,66 | 88 | 60 | 100 | 100 | **86,1** |
| 15. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» |  | 60,07 | 95,11 | 80 | 92,83 | 93,16 | **84,2** |
| 19. | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» |  | 97,06 | 86,68 | 50 | 81,046 | 81,03 | **79,2** |
| 21. | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района» |  | 76,63 | 76 | 0 | 100 | 100 | **70,5** |

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;

$K\_{n}^{1}=(0,3∙П\_{инф}^{n}+0,3∙П\_{дист}^{n}+0,4∙П\_{уд}^{n-откр})$;

$$K\_{n}^{2}=\left(0,3∙П\_{конф.усл.}^{n}+0,4∙П\_{ожид}^{n}+0,3∙П\_{уд}^{n-комф}\right);$$

$K\_{n}^{3}=(0,3∙П\_{дост}^{n-огр}+0,4∙П\_{дост}^{n-услуг}+0,3∙П\_{уд}^{n-дост})$;

$K\_{n}^{4}=(0,4∙П\_{уд}^{n-перв.конт}+0,4∙П\_{уд}^{n-оказ.услуг}+0,2∙П\_{уд}^{n-вежл.дист})$;

$$K\_{n}^{5}=(0,3∙П\_{реком}^{n}+0,2∙П\_{уд}^{n-орг.усл}+0,5∙П\_{уд}^{n})$$

**Таблица 7.** Сводные данные по всем показателям и критериям оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ организации согласно ТЗ** (см. Табл. 1) | **РЕЙТИНГ** | **К.1** | **К.2** | **К.3** | **К 4.** | **К.5.** | **ИТОГОВЫЙ БАЛЛ** |
| **П 1.1** | **П 1.2** | **П 1.3** | **ИТОГО ПО К 1** | **П 2.1** | **П 2.2** | **П 2.3** | **ИТОГО ПО К 2** | **П 3.1** | **П 3.2** | **П3.3.** | **ИТОГО ПО К 3** | **П 4.1.** | **П 4.2** | **П.4.3** | **ИТОГО ПО К 4** | **П 5.1.** | **П 5.2** | **П 5.3** | **ИТОГО ПО К 5** |
| **1** | **6** | 89,04 | 100 | - | 94,52 | 100 | 99,35 | 99,354 | 99,55 | 80 | 100 | - | 90 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 99,351 | 99,03 | 96,4 |
| **2** | **19** | 78,82 | 100 | - | 89,41 | 100 | 98,84 | 98,46 | 99,07 | 20 | 100 | - | 60 | 99,23 | 99,23 | 99,23 | 99,23 | 99,23 | 99,23 | 98,843 | 99,03 | 89,4 |
| **3** | **9** | 83,89 | 100 | - | 91,94 | 100 | 99,35 | 99,35 | 99,55 | 100 | 80 | - | 90 | 99,35 | 98,1 | 98,71 | 98,97 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 98,71 | 95,8 |
| **4** | **18** | 89,44 | 100 | - | 94,72 | 100 | 93,65 | 93,65 | 95,56 | 60 | 80 | - | 70 | 94,42 | 93,65 | 94,84 | 94,2 | 94,44 | 94,44 | 93,65 | 94,05 | 89,7 |
| **5** | **8** | 97,5 | 100 | - | 98,75 | 100 | 96,76 | 96,76 | 97,73 | 100 | 80 | - | 90 | 97,3 | 97,83 | 95,13 | 97,08 | 97,3 | 96,76 | 97,3 | 97,2 | 96,2 |
| **6** | **22** | 82,66 | 100 | - | 91,33 | 80 | 99,40 | 99,40 | 93,58 | 40 | 60 | - | 50 | 98,81 | 98,51 | 98,21 | 98,57 | 99,11 | 99,11 | 99,11 | 99,11 | 86,5 |
| **7** | **16** | 92,5 | 100 | - | 96,25 | 100 | 98,14 | 98,14 | 98,69 | 20 | 100 | - | 60 | 98,14 | 98,14 | 96,44 | 97,8 | 98,14 | 98,14 | 98,14 | 98,14 | 90,2 |
| **8** | **12** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 94,23 | 94,23 | 95,96 | 80 | 100 | 96,92 | 93,08 | 93,68 | 93,68 | 93,68 | 93,68 | 93,68 | 93,96 | 94,23 | 94,011 | 95,4 |
| **9** | **5** | 85,60 | 100 | 100 | 95,68 | 100 | 97,92 | 97,92 | 98,54 | 100 | 80 | 100 | 92 | 98,33 | 97,92 | 97,5 | 98 | 98,33 | 97,92 | 97,92 | 98,04 | 96,5 |
| **10** | **10** | 82,97 | 100 | - | 91,49 | 100 | 98,90 | 99,18 | 99,31 | 80 | 100 | - | 90 | 99,18 | 98,90 | 98,63 | 98,96 | 98,90 | 98,90 | 99,18 | 99,04 | 95,8 |
| **11** | **21** | 97,37 | 100 | - | 98,68 | 100 | 92,20 | 91,98 | 94,48 | 40 | 80 | - | 60 | 91,98 | 91,98 | 91,76 | 91,94 | 91,98 | 91,98 | 91,98 | 91,98 | 87,4 |
| **12** | **4** | 91,94 | 100 | 100 | 97,58 | 100 | 96,92 | 97,14 | 97,91 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96,9 | 96,70 | 96,92 | 96,84 | 97,14 | 97,14 | 97,14 | 97,14 | 97,9 |
| **13** | **7** | 91,94 | 100 | 100 | 97,58 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 60 | 100 | 84 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96,3 |
| **14** | **23** | 65,33 | 100 | - | 82,66 | 60 | 100 | 100 | 88 | 60 | 60 | - | 60 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 86,1 |
| **15** | **24** | 30,15 | 90 | - | 60,07 | 100 | 93,16 | 92,83 | 95,11 | 60 | 100 | - | 80 | 92,83 | 92,83 | 92,83 | 92,83 | 93,16 | 93,16 | 93,16 | 93,16 | 84,2 |
| **16** | **11** | 92,22 | 100 | - | 96,11 | 100 | 97,24 | 96,99 | 97,99 | 80 | 100 | - | 90 | 96,99 | 96,99 | 96,74 | 96,94 | 96,99 | 96,99 | 96,99 | 96,99 | 95,6 |
| **17** | **2** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,96 | 97,66 | 98,88 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97,66 | 98,96 | 98,96 | 98,44 | 98,96 | 98,96 | 97,66 | 98,31 | 99 |
| **18** | **2** | 94,72 | 90 | 100 | 95,42 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 |
| **19** | **25** | 94,12 | 100 | - | 97,06 | 100 | 80,98 | 80,98 | 86,68 | 0 | 100 | - | 50 | 81,14 | 80,98 | 80,98 | 81,046 | 81,14 | 80,98 | 80,98 | 81,03 | 79,2 |
| **20** | **17** | 97,06 | 100 | - | 98,53 | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 | 100 | - | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 89,7 |
| **21** | **26** | 53,3 | 100 | - | 76,63 | 20 | 100 | 100 | 76 | 0 | 0 | - | 0 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 70,5 |
| **22** | **14** | 94,12 | 100 | 92 | 95,04 | 100 | 91,97 | 91,97 | 94,38 | 100 | 100 | 98,89 | 99,67 | 92,14 | 91,97 | 91,81 | 92,00 | 92,14 | 91,81 | 91,81 | 91,91 | 94,6 |
| **23** | **15** | 94,56 | 100 | - | 97,28 | 100 | 91,92 | 91,92 | 94,35 | 60 | 100 | - | 80 | 92,20 | 91,92 | 91,92 | 92,03 | 92,20 | 91,92 | 91,92 | 92,01 | 91,1 |
| **24** | **3** | 94,72 | 100 | - | 97,36 | 100 | 99,16 | 98,88 | 99,33 | 100 | 100 | - | 100 | 98,88 | 99,16 | 98,6 | 98,94 | 98,88 | 99,16 | 99,16 | 99,08 | 98,9 |
| **25** | **1** | 97,22 | 100 | 100 | 99,17 | 100 | 99,06 | 99,06 | 99,34 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99,06 | 99,06 | 99,06 | 99,06 | 99,06 | 99,06 | 98,75 | 98,90 | 99 |
| **26** | **20** | 86,39 | 100 | - | 93,19 | 100 | 99,08 | 98,9 | 99,30 | 0 | 100 | - | 50 | 98,9 | 98,9 | 98,9 | 98,9 | 99,08 | 99,08 | 99,08 | 99,08 | 88,1 |
| **27** | **13** | 91,944 | 100 | - | 95,97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 | 80 | - | 80 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 95,2 |

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 2024 году. Итоговые баллы соответствуют оценки деятельности учреждения на момент проведения исследования. Независимая оценка проводилась в отношении 27 организаций социального обслуживания- это Комплексные центры социального обслуживания населения (КЦСОН) и Центры социального обслуживания населения (ЦСОН). В соответствии с Техническим заданием было охвачено **21 районов** (как горные, так и низменные) и **6 городов.**

Учреждения социального обслуживания Республики Дагестан в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 92 баллов. В Республике Дагестан созданы достаточно хорошие условия для оказания качественных услуг организациями социального обслуживания.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Дагестан в общем рейтинге лидирующую позицию заняли ***Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр»; Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» и Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» с итоговым балом -99.***

С небольшой разницей с результатом на втором месте располагается ***Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» с рейтинговым баллом 98,9.***

Замыкают тройку лидеров: Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район»- **97,9**

*16 из 27 организаций получили рейтинговые баллы выше 90. 8 организаций получили баллы выше 80. И только 2 организации меньше 80 баллов (79,2 и 70,5).*

**Результаты
по отдельным критериям выявила следующую ситуацию:**

*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 93,4 балла (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.

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

Комфортность услуг в целом по Дагестану оценивается в 96,3 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 (см. Таблицу рейтинга) 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. В данном случае необходимо обратить внимание на показатель *4.3. (Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) и* продолжить улучшать качество дистанционного взаимодействия с клиентами социальных служб.

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

Показатели удовлетворенности клиентов социальных служб условиями оказания услуг в средним составляет 96,9 баллов (Рис.5)

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высшие оценки получили такие критерии, как *«удовлетворенность условиями оказания услуг»* (96.9 баллов) и *«доброжелательность и вежливость сотрудников организации социального обслуживания»* (96,8 баллов).

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

Критерий *«комфортность условий предоставления услуг*» в целом оценен в 96, 81 баллов.

Критерий *«открытость и доступность информации об организации»* в целом получил оценку 93 баллов. Снижение оценки по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами, а также отсутствие информации на сайте некоторых Центров, что привело к снижению данного показателя. (см. Раздел 5).

Критерий *«доступность услуг для инвалидов»* был оценен в 76,2 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 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (см. Раздел 5 и рейтинг учреждений).

Анализ высказанных потребителями социальных услуг замечаний и предложений показал, что основными направлениями, которых необходимо улучшить, является - улучшение условий оказания услуг (ремонт в помещениях), в тех учреждениях, которые нуждаются в ремонте.

 В целом получатели социальных услуг, в особенности пожилые и инвалиды, которые находятся в отделении временного пребывания (с ними со всеми была проведена очная беседа) довольны оказываемыми услугами. Условия для пребывания во всех КЦСОНах, где есть данные отделения созданы хорошие. В отделениях чисто, пожилые и инвалиды ухожены, имеются прогулочные зоны, ухоженная прилегающая территория, где могут проводить время пожилые, беседки, скамейки и.т.д.

**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-правовыми требованиями.
3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности, привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды организаций, актуализировать информацию на сайте тем организациям, у которых информация на сайте представлена за 2023 год.

РАЗДЕЛ 5. ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании **«Агульский район»** расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, 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 специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.

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., 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). Дополнить не достающую информацию на стендах.
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.

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

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании **«Ахвахский район»** расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; 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. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), здание учреждения не оборудовано входными пандусами.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц). Дополнить не достающую информацию на стендах.
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), оборудования здания входными пандусами.

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

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной формах. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг. Функционирует оборудованный спортивный тренажерный зал. Функционирует столовая для посетителей отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов. Для охраны здоровья посетителей работает медицинский кабинет с дополнительным физиотерапевтическим оборудованием. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; 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. В организации нет возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), здание учреждения не оборудовано входными пандусами.
2. Не полностью представлена информация на стендах и на сайте.

 Рекомендации:

1. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансовохозяйственной 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. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц). Дополнить не достающую информацию на стендах.
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), оборудования здания входными пандусами.
4. На официальном сайте организации активировать раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район»расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; 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); доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), выделенной стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц). Дополнить не достающую информацию на стендах.
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), выделенной стоянка для автотранспортных средств инвалидов.
4. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; 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); здание оборудовано входными пандусами, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

Замечания:

1. В организации нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

 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., 1 декабря 2020 г).

1. 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).
2. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
3. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте.

 На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; у входа имеются сменные кресла-коляски. В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет».

На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; у входа имеются сменные кресла-коляски.

В учреждение имеется возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); доступна питьевая вода, имеется навигация внутри организации.

Замечания:

1. В организации не созданы условия по доступности услуг для инвалидов: нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; поручней; 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.
2. На стендах представлена не вся информация.

Рекомендации:

1. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; поручней; 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.
2. 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., 1 декабря 2020 г).
3. Помещение нуждается в ремонте и обеспечения доступности услуг для инвалидов.
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). Дополнить недостающую информацию на стендах.
5. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг.

В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет». На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; 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 специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; здание учреждения не оборудовано входными пандусами.

1. На сайте необходимо актуализировать информацию (данные за 2023 г.)

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; входными пандусами.

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

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район»расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги на дому. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для оказания социальных услуг.

В Центре функционируют оборудованные помещения, есть доступ к сети «Интернет». На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположены информационные стенды. Санитарное состояние помещения удовлетворительное; имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, 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 специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.

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., 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).
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.
4. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский 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. Центр оказывает услуги как на дому, так и стационарной и полустационарной формах. Все отделения, кроме отделение временного пребывания детей и семей с детьми, расположены в с. Маджалис. Отделение временного пребывания детей и семей с детьми расположено в с. Баршамай.

Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился как телефону, так и очно).

Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания-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.

Территория отделения временного пребывания просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. На момент исследования все сотрудники отделения находились на рабочем месте. В стационаре пребывают 38 детей. На первом этаже расположены: комната индивидуальных занятий (школьные парты, стулья, доска); комната для занятий с детьми дневного пребывания (школьные парты, стулья, доска); кухня, в которой имеется необходимая для приготовления пищи и хранения скоропортящихся продуктов бытовая техника, необходимая посуда; столовая (столы, стулья); душевая, там же установлена и стиральная машина. На втором этаже расположены: игровой зал; комната для психологической разгрузки; комната для глажки (утюг, гладильный стол, шкаф для чистого белья и полотенец); комната индивидуальных занятий (школьные парты, стулья, доска); комната для занятий (школьные парты, стулья, доска); спальные комнаты; мастерская ручного труда.

 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. В учреждении нет дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Информацию на стендах и на сайте необходимо дополнить.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
3. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
4. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

**10. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район»**

**Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский 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 сменной кресло-коляски для инвалидов.
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» необходимо доработать.

.

**Рекомендации:**

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения 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. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

1. **Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский 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. Центр оказывает услуги как на дому, так и стационарной и полустационарной формах.

Подопечные Центра тепло и уважительно отзываются о социальных работниках (опрос проводился как телефону, так и очно).

Санитарное состояние помещения удовлетворительное (некоторые помещения требуют ремонта). Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания-имеются, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

Территория отделения временного пребывания просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных (есть возможность для создания игровой зоны, площадки для игр). На момент исследования все сотрудники отделения находились на рабочем месте. Есть комната для занятий (школьные парты, стулья, доска); кухня, в которой имеется необходимая для приготовления пищи и хранения скоропортящихся продуктов бытовая техника, необходимая посуда; столовая (столы, стулья); спальные комнаты.

 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. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Информацию на стендах и на сайте необходимо дополнить.

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., 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).
3. 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, сменной кресло-коляски
4. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

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

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в стационарных условиях (отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В стационаре на момент посещения находилось 18 человек из которых маломобильные - 5. В Центре созданы все условия для комфортного проживания пожилых.

Дворовая территория просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. Территория ухожена. Для организации работы специалистов учреждения имеются компьютеры с выходом в интернет, во всех зданиях имеется доступ к WI-FI. На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационный стенд, кулер с питьевой водой.

 Благоустроен двор, пешеходные дороги. В помещении учреждения имеются: кабинет медицинской сестры, комната досуга, в котором имеется два холла, стол, стулья, телевизор; комната активного отдыха, в котором установлены тренажеры, 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. Пожилые, находящиеся в стационаре ухожены, тепло отзываются о сотрудниках и руководстве учреждения.

 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.Существенных замечаний к работе Центра нет.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Разместить на стенде учреждения информацию о ранее проведенной независимой оценки качества, а так же, наличии или отсутствии предписаний.
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).

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

 Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в стационарных условиях (отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. Стационар расположен в живописном месте в с. Садовое. В стационаре на момент посещения находилось 17 человек из которых маломобильные - 7. В Центре созданы все условия для комфортного проживания пожилых.

Территория отделения временного пребывания просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. Территория ухожена. Благоустроен двор, беседки, пешеходные дороги, сад. В помещении учреждения имеются: процедурный кабинет, столовая, транспорт и оборудование. 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. 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. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

 **Рекомендации:**

1. 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
2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3. 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 официаль-ном 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).
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).

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

Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский 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); имеется понятная навигация внутри организации.

Центр оказывет услуги как на дому так и в полустационарной формах ( отделение дневного пребывания детей и семей  с детьми).

**Замечания:**

1. Не созданы условия для комфортного предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенического помещения).
2. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
3. На стендах отражена не вся информация.

**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; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Создать комфортные условия для оказания услуг в полустационарной форме (нет помещения и условий).
3. На сайте дать ссылку на электронный вариант лицензии (отсканированный документ); так же в разделе «О финансово-хозяйственной деятельности» приложить электронный образ плана финансовохозяйственной 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).
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).
5. Разместить на стендах информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.

**15. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район»**

 Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район». 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, 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, имеется понятная навигация внутри организации.

**Замечания:**

1. Помещение не оборудовано входными пандусами; нет сменной кресло коляски.
2. Сайт не доработан. Нет информации в разделах «Информация о поставщике социальных услуг» и «Часто задаваемые вопросы».

**Рекомендации:**

1. Обеспечить условия в организации, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части обеспечения входными пандусами; сменной кресло коляской.
2. 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).
3. 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 «Новолакский район»**

«Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» расположен доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной форме. Отделение социального обслуживания детей и семей с детьми в полустационарной форме расположено в с. Новолакское (Новострой).

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); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

 Замечания:

1. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.
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); обеспечения специально оборудованной 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 финансовохозяйственной 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).

**17. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» расположен в доступном и удобном для транспорта месте. Центр оказывает социальные услуги как на дому, так и в полустационарной формах. 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). 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: тренажерный зал, медицинский кабинет и санитарно-гигиеническая комната, комната отдыха, в котором имеется два холла, стол, стулья, телевизор; кабинет физиотерапии, оснащенный физиотерапевтическим оборудованием; на всей территории свободный доступ к сети Интернет (Wi-Fi) и компьютерная техника.

 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. Существенных замечаний к условиям оказания услуг нет.

 **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).

**18. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский 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 как телефону, так и очно). Центр оказывает услуги как на дому, так и стационарной и полустационарной формах.

Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания имеются, здание оборудовано входными пандусами, имеется выделанная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, имеется специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, у входа имеются сменные кресла-коляски.

Территория отделения временного пребывания просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. На момент исследования все сотрудники отделения находились на рабочем месте. В стационаре пребывают 13 пожилых и инвалидов. В помещении учреждения имеются: процедурный кабинет, кабинет физиотерапии. Физиотерапевтический кабинет оснащен приборами аппарат «Поток»; аппарат для ультрозвуковой терапии; аппарат магнитно-лазерной терапии; парафинонагреватель; аппарат УВЧ-80. Тренажерный зал оснащен: велотренажерами, беговыми дорожками, эллиптическим тренажером. Столовая, склад, кухня оснащены: столами, стульями, шкафами, холодильниками, морозильными камерами и т.д. Центр оснащен двумя современными телевизорами, DVD-плеерами, мягкой мебелью, оборудованием для парикмахерской, автомобилями.

 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. Информацию на стендах и на сайте необходимо дополнить и актуализировать.

.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
3. Дополнить и актуализировать 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 «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский 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. Центр оказывает услуги на дому.

Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания имеются, доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

 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.

;

Замечания:

1. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; пандусов; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.Информацию на стенде необходимо дополнить.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
3. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.
4. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части; обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски; пандусов, поручней; выделения территории для стоянки автотранспортных средств инвалидов

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

**Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский 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. Центр оказывает услуги на дому.

Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Помещение Центра находится на втором этаже, что не дает возможности создания необходимых условий для оказания услуг. Помещение арендуется, что не дает возможности сделать ремонт и обеспечить доступность услуг для инвалидов.

 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.

Замечания:

1. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; пандусов; поручней; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
2. В помещении нет комфортной зону для оказания услуг, санитарно-гигиенического помещения. Центр нуждается в новом помещении.
3. Информацию на стенде необходимо дополнить.

.

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., 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).
3. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.
4. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части; обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски; пандусов, поручней; выделения территории для стоянки автотранспортных средств инвалидов

**21. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района»**

Административные и служебные помещения КЦСОН расположены в одном здании. По словам сотрудников, несколько лет назад здание сгорело, поэтому в настоящее время Центр располагается в арендованном помещении, не отвечающим основным требованиям и санитарным нормам. Ветхий дом в котором располагается ЦСОН нуждается в капитальном ремонте, однако дальнейшая его эксплуатация не прекращается, в силу чего его дальнейшая безопасная эксплуатация станет невозможной. Кабинеты с печками-буржуйками производили мрачное впечатление отсталости и затхлости.

Во всех рабочих кабинетах и других служебных и подсобных помещениях проведен косметический ремонт. В центре не отведены помещения для зоны отдыха, санузла. Лестница в центр не соответствует никаким требованиям технической безопасности, возможны случаи падения подопечных.

В период посещения Центра все штатные сотрудники находились на своих рабочих местах, за исключением социальных работников, которые обслуживали клиентов ЦСОН на дому.

**Замечание:**

1. Информация на стендах о деятельности центра носит эпизодический характер.
2. Информация о наличии Попечительского Совета была отражена только на сайте.
3. Отсутствовала актуальная на момент проверки информация о численности получателей социальных услуг на стендах.
4. Выделенных мест для стоянок транспорта инвалидов отсутствуют в связи с расположением Центра в частном сельском доме.
5. Отсутствует в центре дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению, хотя в клиентской базе таковые есть.
6. Транспортная доступность затруднена вследствие чего клиенты вынуждены добираться зачастую до Центра пешком.
7. Предписания и замечания к Центру были отражены только на сайте.
8. Информация о финансово-хозяйственной деятельности Центра не была отражена на стенде.

**Рекомендации:**

1. В целях повышения эффективности деятельности Центра рекомен-дуется сосредоточить все административные ресурсы для строительства Центра в новом удобном месте.
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. 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.
5. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части; обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски; пандусов, поручней; выделения территории для стоянки автотранспортных средств инвалидов
6. Силами сотрудников и хозчасти срочно сделать ремонт лестниц, для предотвращений возможных падений сотрудников и клиентов.

**22. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Махачкала» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной формах (отделением социального граждан пожилого возраста и инвалидов в полустационарной форме). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для комфортного времяпрепровождения пожилых и инвалидов.

В Центре функционируют оборудованные помещения столовой, библиотека с читальным залом, медицинский кабинет; специальное помещение, оборудованное спортивными тренажерами, настольный теннис, массажный кабинет, на всей территории свободный доступ к сети Интернет (Wi-Fi) и компьютерная техника есть доступ к сети «Интернет»

На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационный стенд. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг: имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, 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. Существенных замечаний нет.

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., 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). Дополнить, недостающую информацию на стенде.

**23. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент»расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной формах. На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для комфортного времяпрепровождения пожилых и инвалидов.

В Центре функционируют оборудованные помещения столовой, тренажерный зал, библиотека с читальным залом, медицинский кабинет, интернет класс для граждан пожилого возраста с обеспечением доступа к сети «Интернет»

На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационный стенд. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг пожилым и инвалидам имеются: имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, 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. Данные по численности получателей социальных услуг, объеме услуг устарели (данные за 2023 г.)

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).

**24. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной формах (отделением социального обслуживания детей и семей с детьми в полустационарной форме). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для комфортного времяпрепровождения детей.

В Центре функционируют оборудованные помещения столовой, библиотека с читальным залом, медицинский кабинет, есть доступ к сети «Интернет»

На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационный стенд. Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг: имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, 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.Существенных замечаний нет.

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., 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).

**25. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в стационарных условиях (отделении временного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для комфортного проживания пожилых.

Дворовая территория просторная, удобная для отдыха и прогулок подопечных. Территория ухожена. Для организации работы специалистов учреждения имеются компьютеры с выходом в интернет, во всех зданиях имеется доступ к WI-FI. На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационный стенд, кулер с питьевой водой.

 Благоустроен двор, пешеходные дороги. В помещении учреждения имеются: кабинет медицинской сестры, комната досуга, в котором имеется холл, стол, стулья, телевизор; комната активного отдыха, в котором установлены тренажеры, 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. Пожилые, находящиеся в стационаре ухожены, тепло отзываются о сотрудниках и руководстве учреждения.

 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. Раздел «Часто задаваемые вопросы» не активен.
2. На стендах нет всей информации.

Рекомендации:

1. На официальном сайте организации активировать раздел «Часто задаваемые вопросы».
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).

**26. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» расположен доступном для транспорта месте. Центр расположен 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 отзываются о социальных работниках (опрос проводился по телефону). Центр оказывает услуги на дому.

Санитарное состояние помещения удовлетворительное. Условия для оказания услуг клиентам социального обслуживания имеются, доступна питьевая вода, имеется понятная навигация внутри организации.

 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.

Замечания:

1. В организации нет специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски, выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; пандусов;поручней; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

 2.Информацию на стенде необходимо дополнить.

.

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., 1 декабря 2020 г).
2. Информацию на сайте о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг дифференцировать и актуализировать (за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц).
3. Дополнить на стендах недостающую информацию в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н.
4. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части; обеспечения специально оборудованной для инвалидов санитарно-гигиенического помещения, сменной кресло-коляски; пандусов, поручней; выделения территории для стоянки автотранспортных средств инвалидов

**27. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск»**

Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно – Сухокумск» расположен в доступном для транспорта месте. В Центре оказываются услуги как на дому, так и в полустационарной формах (отделением социального обслуживания детей и семей с детьми в полустационарной форме). На момент исследования все сотрудники Центра находились на рабочем месте. В Центре созданы все условия для комфортного времяпрепровождения детей.

В Центре функционируют оборудованные помещения, библиотека с читальным залом, есть доступ к сети «Интернет»

На входной двери имеется вывеска с указанием наименования учреждения, в коридоре учреждения расположен информационные стенды. 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; у входа имеется сменная кресло-коляска; доступна питьевая вода, имеется 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).

Рекомендации:

1. На сайте дать 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. 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).
3. Выделить территорию для стоянки автотранспортных средств инвалидов.
4. Обеспечить в организации условия доступности для инвалидов в части обеспечения специалиста, который мог бы при необходимости помочь в общении с инвалидами по слуху.

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)*

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

 Информация на стенде и сайте организации

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Наличие +****Отсут. -** |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации  | На сайте | На стенде |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты  |  |  |
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда  |  |  |
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед  |  |  |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты  |  |  |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты  |  |  |
| 7. О структуре и 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  | X |  |
| 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") |  |  |
| 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 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)  |  |  |
| 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  |  |  |
| 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 приложение 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)  |  |  |
| 20. Персонифицированный QR-коды для оценки качества условий предоставления услуг |  |  |
| Всего  | 18 (16\*\*)  | 20(18\*\*)  |

Дополнительные комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка Сайта организации

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2. Параметры показателя оценки качества подлежащие оценки** | **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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:** | **Да+****Нет-** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); |  |
|  | наличие и доступность питьевой воды; |  |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |  |
|  | санитарное состояние помещений организаций; |  |
|  | транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); |  |
|  | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |  |
|  | 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-** |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок; |  |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.2. | ***Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:*** |  |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |  |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Методика расчета**

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное 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) (Пинф) | 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 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | 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 *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | 1-100 баллов |
| $П\_{инф}=\left(\frac{И\_{стенд}+И\_{сайт}}{2∙И\_{норм}}\right)∙100$ (1.1.)В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Инорм), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:$П\_{инф}=\frac{1}{2}∙\left(\frac{И\_{стенд}}{И\_{норм-стенд}}+\frac{И\_{сайт}}{И\_{норм-сайт}}\right)∙100$ (1.1.)где:**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – 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);**Инорм-стенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-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. № 1239приказ 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 (Инорм ) уменьшается на соответствующее количество единиц |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (Пдист) | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - количество функционирующих дистанционных способоввзаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* (Сдист) | по 30 баллов за каждый способ (Тдист) |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| $П\_{дист}=Т\_{дист}∙С\_{дист}$ (1.2)где:**Тдис**т – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);**Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(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 балловДля 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 |
| $П\_{уд}^{откр}=\left(\frac{У\_{стенд}+У\_{сайт}}{2∙Ч\_{общ}}\right)∙100$ (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:$П\_{уд}^{откр}=\frac{1}{2}∙\left(\frac{У\_{стенд}}{Ч\_{общ-стенд}}+\frac{У\_{сайт}}{Ч\_{общ-сайт}}\right)∙100$ (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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Итого по критерию 1****«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | $$К^{1}=\left(0,3∙П\_{инф}+0,3∙П\_{дист}+0,4∙П\_{уд}^{откр}\right)$$ | 100 баллов |

 |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **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) **(Пкомф.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);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); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)***(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| $П\_{конф.усл}=Т\_{конф}∙С\_{конф}$**, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф**– количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - 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.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),**по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 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.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2)$П\_{ожид}^{Св}=С\_{своевр}=\frac{У\_{своевр}}{Ч\_{общ}}∙100,$ **(2.2)**где:**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: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. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| $П\_{дост}^{орг}=Т\_{дост}^{орг}∙С\_{дост}^{орг}$, (3.1)где:$Т\_{дост}^{орг}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);$С\_{дост}^{орг}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги вдистанционном режиме или на дому. (Пуслугдост) | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации 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. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (Суслугдост) | по 20 баллов за каждое условие(Туслугдост) |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| $П\_{дост}^{услуг}=Т\_{дост}^{услуг}∙С\_{дост}^{услуг}$ (3.2)где:$Т\_{дост}^{услуг}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);$С\_{дост}^{услуг}$– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества $П\_{дост}^{услуг}$ принимает значение 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
| $П\_{уд}^{дост}=\left(\frac{У^{дост}}{Ч\_{инв}}\right)∙100$, (3.3)где**Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное 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) (Пперв.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 (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | ) ×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услугуд) | 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 (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | ) × 100, | (4.2) |
| Чобщ |

гдеУоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Пвежл.дистуд) | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (Увежл.дист), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | ) × 100, | (4.3) |
| Чобщ |

гдеУвежл.дист- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организациипри использовании дистанционных форм взаимодействия;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | 1,0 | К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд) | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров****в баллах** | **Макси-мальное 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). (Преком) | 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) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

гдеУреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров****в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % отобщего числа опрошенных получателей услуг). (Порг.услуд) | 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 (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

гдеУорг.усл- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров****в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Пуд) | 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 (Ууд), по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

гдеУуд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | 1,0 | К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд) | 100 баллов |

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

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn– показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации**

Sou =∑Soun /Nou, (7)

где:

**Sou –** показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Soun–** показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Nou–** количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-йотрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей****в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомфуд) | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
| $П\_{уд}^{конф}=\frac{У^{конф}}{Ч\_{общ}}∙100$, (2.3)где:**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) |  | $$К^{2}=\left(0,3∙П\_{конф.усл}+0,4∙П\_{ожид}+0,3∙П\_{уд}^{конф}\right)$$ | 100 баллов |