

Общество с ограниченной ответственностью «Центр «Эксперт-профи»  
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,  
ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,  
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230  
ПАО Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615

Утверждаю:

Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»

Н.А. Джаганян

«04» августа 2022 г.



**ОТЧЁТ**  
**ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ**  
**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ**  
**УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА**  
**ТЕРРИТОРИИ КАЧАРАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ**  
**РЕСПУБЛИКИ В 2022 Г.**

г. Пятигорск, 2022 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Методология проведения, сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	5
2. Результаты оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	16
2.1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».....	16
2.2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» .....	19
2.3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» .....	21
2.4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания».....	23
2.5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» .....	25
3. Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	28
4. Анализ основных недостатков и предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2022 году .....	31
5. Выводы и предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	33
6. Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенных на территории Карачаево-Черкесской Республики.....	35
Приложение.....	39

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики, проведенной в рамках реализации Договора № 32 от «05» апреля 2022 года, который был заключен между Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики и Обществом с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи».

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики была собрана, обобщена и проанализирована информация о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 8 учреждениях социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики проводилась с 05 апреля 2022 года по 01 августа 2022 года.

Выполнение работ по настоящему договору осуществлялось в соответствии с техническим заданием к договору, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания согласовывались с представителями Заказчика.

## **Нормативно-правовые основы проведения независимой оценки качества**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, включенными в реестр поставщиков социальных услуг на территории Карачаево-Черкесской Республики, проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от «21» июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от «28» декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом от «05» декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказом Минтруда России от «17» ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- Постановлением Правительства РФ от «31» мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от «23» мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от «31» мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от «11» октября 2018 г.).

# 1. МЕТОДОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ, СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**1.1. Цель исследования** – получение, сбор, обобщение и интерпретация информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Карачаево-Черкесской Республики.

## **Задачи исследования:**

- получение данных об организации социального обслуживания, предоставлении социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Карачаево-Черкесской Республики;
- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций социального обслуживания.

## **1.2. Объект и предмет исследования**

**Объектами** исследования выступали: условия оказания социальных услуг организациями социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг на территории Карачаево-Черкесской Республики.

Соответственно, **предметом** исследования является качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

Таблица 1

### *Перечень организаций для проведение мониторинга*

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Адрес (место нахождения, место предоставления социальных услуг), контактный телефон</b>
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом–интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	И.о. директора: Напшева Марина Анатольевна 369300, Карачаево-Черкесская Республика, г. Усть-Джегута, микрорайон Московский Тел.: 88787575825 ddizabota@mail.ru <a href="https://ddizabota.ru">https://ddizabota.ru</a>
2	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	Директор: Чуков Нурби Заудинович 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, улица Пушкинская, дом 82 Тел.: 88782220358 rbucson@mail.ru <a href="https://cson-09.ru">https://cson-09.ru</a>
3	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	Директор: Эдиев Мурат Азрет-Алиевич 369000 Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Ленина 334 «В» Тел.: 88782267628 Nadegda1998g@yandex.ru <a href="https://centrnadezhda.ru">https://centrnadezhda.ru</a>

4	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	Директор: Тамов Аслан Рауфович 369340, Карачаево-Черкесская Республика, пос. Эркен-Шахар, ул. Мичурина, 10 г. Черкесск, ул. Степная, д. 38 Тел.: 88782272029 deti-invalidi@bk.ru <a href="https://deti-invalidi.kchr.socinfo.ru">https://deti-invalidi.kchr.socinfo.ru</a>
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	Директор: Прыгунова Ольга Ивановна 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Космонавтов, д. 4 Тел.: 88782270672 dom-prestarelykh09@mail.ru <a href="https://stardom09.ru">https://stardom09.ru</a>
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Директор: Воронин Александр Георгиевич 369154, Карачаево-Черкесская Республика, Зеленчукский район, ст. Кардоникская, ул. Пугачева, д. 26а Тел.: 88787835892 rgbysdipi@mail.ru <a href="http://spesinternat.ru">http://spesinternat.ru</a>
7	Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	Директор: Дубовик Сергей Матвеевич 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Международная д. 8 «а» Тел.: 88782216207, 88782215230 kchrvos@mail.ru <a href="https://kchrvos.ru">https://kchrvos.ru</a>
8	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	Директор: Страх Виктор Алексеевич 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Кочубея, д. 16 Тел.: 88782278435, 89887165054, 89380385783 narkostop09@gmail.com <a href="https://narko-stop.su">https://narko-stop.su</a>

### 1.3. Генеральная и выборочная совокупности респондентов

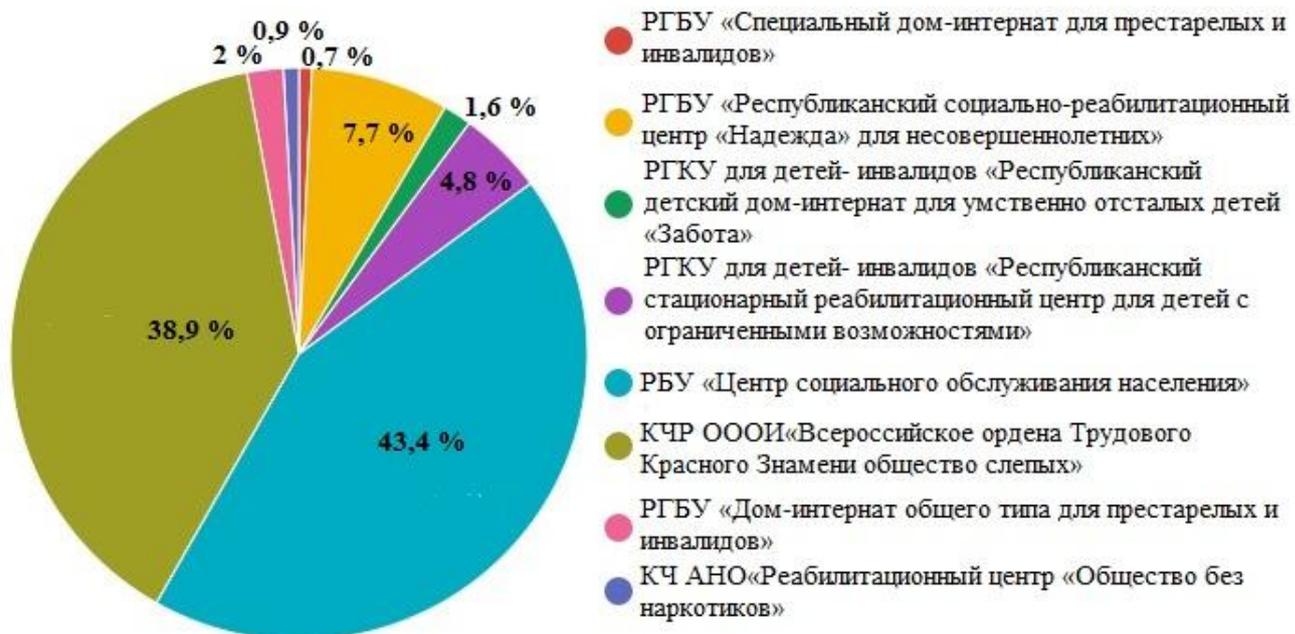
Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Таблица 2

#### *Количество респондентов, принявших участие в исследовании*

№ п/п	Полное наименование организации	Количество получателей социальных услуг за 2021 год (чел.)	Количество респондентов
1.	РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	63	28
2.	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для	25	10

	престарелых и инвалидов»		
3.	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально – реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	245	107
4.	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	51	22
5.	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	147	66
6.	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	6221	599
7.	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	29	12
8.	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	1218	537
	Итого	7999	1381



#### 1.4. Методы исследования

Методика исследования подразумевает одновременное применение следующих методов сбора и обобщения информации:

- наблюдение – анализ содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в организации социального обслуживания комфортных условий оказания услуг с помощью анонимных опросов;
- анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос (в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания и т.п.) получателей услуг организаций социального обслуживания с использованием социологической анкеты (Приложение 1).

По результатам полученных в процессе интервьюирования данных была проведена выборочная проверка работы интервьюеров.

Заполненные респондентами данные анкет обрабатывались в программном обеспечении SPSS и MS Excel дипломированными специалистами. Массив исходных данных представлен в форматах соответствующих программ.

По результатам сбора и обработки данных рассчитаны интегральные показатели организаций социального обслуживания в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от «31» мая 2019 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».

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (1)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в Таблице 3.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг организаций социального обслуживания.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы:**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении).
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Таблица 3**

№ п/п	Показатели
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	

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

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

#### **Функции независимой оценки:**

- определение соответствия предоставляемого организациями (учреждениями) социального обслуживания потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется данная деятельность;
- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители организаций социального обслуживания, коллектив, получатели услуг, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организации социального обслуживания, для обоснованного принятия управленческих решений и разработки программ и мер повышения качества социального обслуживания;
- повышение конкурентоспособности организаций (учреждений) социального обслуживания и реализуемых ими услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

**Перечень показателей для мониторинга организаций социального обслуживания и методика сбора информации для определения их числовых значений**

№ п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
<b>1. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	баллы	$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100,$ <p>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 социального обслуживания в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социального обслуживания установлено нормативными правовыми актами;  Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.</p>	0 - 100	Дистанционный метод / Очный метод (визуальное обследование)	Объекты исследования №1 и №2
1.2	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционирование	баллы	$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}},$ <p>Tдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);  Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социального обслуживания.</p>	0 - 100	Дистанционный метод	Объект исследования №1

№ п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания	баллы	$P_{откр\ уд} = \left( \frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100,$ <p>Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;  Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания;  Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
<b>2. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
2.1	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг	баллы	$P_{комф\ усл} = T_{комф} \times C_{комф},$ <p>Tкомф – количество баллов за наличие в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);  Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.</p>	0 - 100	Очный метод (визуальное обследование)	Объект исследования №3
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	баллы	$P_{комф\ уд} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100,$ <p>Uкомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания;  Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
<b>3. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	баллы	$P_{орг\ дост} = T_{орг\ дост} \times C_{орг\ дост},$ <p>Tоргдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации социального обслуживания для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);</p>		Очный метод (визуальное обследование)	Объект исследования №3

№ п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			Соргдост – количество условий доступности организации социального обслуживания для инвалидов.			
3.2	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	баллы	$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}},$ <p> <math>T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math> – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);  <math>C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. </p>	0 - 100	Очный метод (визуальное обследование)	Объект исследования №3
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	баллы	$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100,$ <p> <math>U_{\text{дост}}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;  <math>\text{Ч}_{\text{инв}}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. </p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
<b>4. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»</b>						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	баллы	$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p> <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг; </p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание	баллы	$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p> <math>U_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; </p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4

№ п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	услуги при обращении в организацию социального обслуживания		Ч <sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;			
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	баллы	$P_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p>U<sub>вежл.дист</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия;  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
<b>5. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)	баллы	$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p>U<sub>реком</sub> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания);  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания)	баллы	$P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p>U<sub>орг.усл</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (навигацией внутри организации социального обслуживания);  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг;</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	баллы	$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ <p>U<sub>уд</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>	0 - 100	Очный метод (анкетирование, очное интервьюирование, телефонный опрос)	Объект исследования №4

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 2.1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

**Открытость и доступность информации об организации (учреждении)** социального обслуживания складывается из трех показателей:

1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами;

2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

№ п/п	Наименование организации	Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет»	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
1	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-	89,00	100,00	98,00	95,90

	инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»				
3	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	87,00	100,00	100,00	96,10
4	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	86,00	100,00	98,00	95,00
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	78,00	100,00	100,00	93,40
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	78,00	100,00	86,00	87,80
7	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	62,00	100,00	97,00	87,40
8	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	48,00	100,00	90,00	80,40

Среднее значение по данному критерию составило **92,00 балла**.

Подавляющее большинство организаций социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике (**62,5 %**, это **5 организаций из 8**) проходящих независимую оценку качества, получили высокие баллы по критерию **«Открытость и доступность информации об организации» (выше 90,00 баллов)**, т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Исследование интернет-сайтов организаций (учреждения) социального обслуживания осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

По результатам оценки такого критерия, как соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами обнаружено, что у всех организаций имеются официальные сайты в сети «Интернет», а в помещениях организаций размещены информационные стенды, соответствующие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Наилучшим образом обеспечили открытость, доступность, соответствие и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет следующие учреждения, набравшие по 95-100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям и итоговому показателю, характеризующему открытость и доступность информации об организации (учреждении). Это:

- Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»;

- Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»;

- Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

- Меньшее количество баллов по показателю, характеризующему открытость и доступность информации об организации (учреждении) являются:

- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»;

- Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»;

Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

Несмотря на то, что учреждения социального обслуживания уделяют большое внимание размещению информации на стендах и официальных сайтах в сети «Интернет», необходимо отметить основные моменты:

1. Новостная лента не всегда вовремя обновляется на сайтах организаций.

2. На стендах мало информации о текущих событиях в учреждениях, о работе отделений, специфике социального обслуживания или ее нужно искать, что не всегда удобно получателю социальных услуг.

В связи с этим, необходимо обновить раздел «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации, который отражает текущую деятельность организации (учреждения) социального обслуживания, в котором каждый получатель социальных услуг или его представитель имеет возможность получить ответ на свои вопросы.

Так же надо обратить внимание на то, что не у всех организаций на официальном сайте размещена анкета для опроса граждан с целью изучения их мнения о качестве социальных услуг и условий их оказания организациями (учреждениями) социального обслуживания.

Интернет-сайты организации (учреждения) социального обслуживания должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в организации (учреждении), позволять наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организации (учреждения) и качестве предоставляемых услуг.

## **2.2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»**

Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**» складывается из трех показателей:

1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг;
2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.);
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 6**  
**Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Значение показателя</b>
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00
2	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	100,00
3	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
4	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	100,00

5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	99,60
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	98,40
7	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	98,20
8	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	88,50

Среднее значение по данному критерию составило **98,00 баллов**.

Организации социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике (**88%**, это **7 организаций из 8**) получили высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (выше 90,00), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг социальными учреждениями.

Наилучшим образом обеспечили комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения), графиком прихода социального работника на дом и пр.). Большая группа лидеров, 4 учреждения, набравшие по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям и итоговому критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

Анализ результатов социологического исследования показывает, что все респонденты полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется социальное обслуживание. Судя по данным опроса получателей услуг, к числу организаций, получатели которых наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, относятся:

- Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»;
- Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»;
- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

Единственной организацией набравшей **менее 95,00 баллов** по данному критерию является Общероссийская общественная организация

инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, во время визуального осмотра, эксперты оценили заботу руководителей по созданию комфортных зон ожидания (отдыха), наличие диванов или удобных кресел, навигации внутри организации (учреждения), питьевой воды, удобно расположенных санитарно-гигиенических комнат; транспортная доступность учреждений хорошая, остановки общественного транспорта и парковки располагаются в непосредственной близости от организаций (учреждений).

Несмотря на то, что Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» и Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения» расположены в арендуемых зданиях, сделано все возможное для комфорта посетителей, ожидающих получение социальных услуг.

Все получатели социальных услуг отмечают, что их вовремя ознакамливают с графиком посещения социального работника, родителей и законных представителей с перечнем услуг, которые будут получать их несовершеннолетние дети.

Визуальный осмотр организаций (учреждений) социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики показал, что во многих организациях (учреждениях) понятна навигация по территории и внутри зданий и сооружений.

Из этого можно сделать вывод, что визуальный осмотр, анализ листов осмотра руководителей организаций (учреждений) социального обслуживания, а также в большей степени результаты анкетирования получателей услуг показал, что у большинства организаций (учреждений) созданы комфортные условия для осуществления социального обслуживания.

### **2.3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»**

Критерий оценки **доступности услуг для инвалидов** складывается из следующих показателей:

1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

**Таблица 7**

**Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»**

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00
2	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	94,00
3	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	79,70
4	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	78,00
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	75,00
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	72,00
7	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	66,00
8	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	60,00

Среднее значение по данному критерию составило **78,00 баллов**.

Только две организации социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике получили высокие баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (**выше 90,00**), т.е. полноценно обеспечили доступность услуг для маломобильных граждан.

Данный критерий является наиболее сложным в выполнении и складывается из группы показателей доступности.

Наилучшим образом обеспечена доступность услуг для инвалидов в следующих организациях:

- Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»;
- Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков» набрали менее 70,00 баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Учреждения социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики делают очень многое для обеспечения условий доступности для инвалидов, пожилых, маломобильных граждан, получателей социальных услуг.

Практически все входные группы в организациях (учреждениях) оборудованы пандусами, прилегающая территория соответствует нормам доступности. Но, так как у Республиканского бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения» и Республиканского государственного казенного учреждения для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» нет своих зданий, Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» готовится к переезду, руководители не всегда имеют возможность адаптации приспособленных помещений под нужды инвалидов.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высший балл получило *Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»*. Его опыт работы по адаптации для инвалидов здания и прилегающей территории мы считаем наилучшей практикой. Данное учреждение отвечает не только формальным требованиям, предъявляемым к доступности услуг для инвалидов, но и обеспечивает повышенные требования к эргономичности и эстетичности материальных средств обеспечения доступной среды, которые используются для оформления территории и помещений учреждения. В частности, в организации надписи дублированы шрифтом Брайля, инвалидные коляски находятся в шаговой доступности, все опасные участки выстланы специальными ковриками, торцы и углы опасных предметов прикрыты мягкими нащепками и т.д.

Оборудованы спортивная площадка, приусадебный участок и прогулочные зоны с учетом потребностей получателей услуг. Для комфортного обучения созданы мастерские и лаборатория.

Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков» показала худший результат по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (**60,00 баллов**) в организации отсутствуют: пандус (подъемная платформа), выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и другие показатели.

#### **2.4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»**

**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» складывается из оценок трех показателей:**

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 8

*Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих*  
**«ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00
2	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
3	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	100,00
4	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	99,80
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	99,20
6	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	97,60
7	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	97,40
8	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	94,80

Среднее значение по данному критерию составило **98,60 баллов**.

Все организации социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике получили высокие баллы по **критерию, характеризующему**

**доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) (выше 90)**, т.е. обеспечили достаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Самыми высокими баллами получатели услуг отмечают сотрудников организаций (учреждений) набравших по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям и итоговому критерию, характеризующему доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

- Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»;
- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

Остальные организации (учреждения) так же набрали высокие баллы.

Руководители и сотрудники организаций (учреждений) Карачаево-Черкесской Республики вежливы и доброжелательны, в том числе работники обеспечивающие первичный контакт и информирование получателей услуг, ответственные за непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение). Кроме того, участники анкетирования отметили удовлетворенность при использовании дистанционных форм взаимодействия и возможность получения всей информации о доступности социальных услуг на информационных ресурсах в сети «Интернет».

## **2.5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**Критерий характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг** складывается из следующих показателей:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 9

*Рэнкинг организаций по группе показателей, характеризующих  
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»*

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	100,00
2	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100,00
3	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	100,00
4	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00
5	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	100,00
6	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	99,80
7	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	99,60
8	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	98,30

Среднее значение по данному критерию составило **99,70 балла**.

Все организации (учреждения) социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике получили высокие баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (выше 90), т.е. обеспечили очень высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания социальных услуг.

Наиболее высокими баллами по этой группе показателей эксперты отметили:

- Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»;
- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»;
- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»;
- Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

Участники анкетирования отмечают, что организациями (учреждениями) установлен удобный график приема посетителей, время посещения социальным работником своих клиентов согласовывается с ними, родители отмечают качество социальных услуг в организациях для детей. Постоянное обучение сотрудников новым технологиям, современным методам работы с пожилыми и несовершеннолетними, обеспечивают высокое качество предоставления услуг в социальной сфере. Стационарные организации обеспечивают наряду с социальным обслуживанием уход, прогулки на свежем воздухе и другие услуги, которые отмечают клиенты.

Поэтому они готовы рекомендовать родственникам и знакомым обращаться со своими проблемами за получением квалифицированной помощи в эти организации (учреждения) социального обслуживания.

Получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

### 3. ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Интегральный показатель независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как среднее арифметическое пяти основных критериев оценки качества, отмеченных в первой части итогового отчета.

Таблица 10

#### *Итоговый рейтинг показателя оценки качества*

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»	<b>99,18</b>
2	Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	<b>95,86</b>
3	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	<b>92,32</b>
4	Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	<b>92,16</b>
5	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	<b>92,04</b>
6	Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>91,88</b>
7	Карачаево-Черкесская республиканская организация Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»	<b>91,72</b>
8	Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»	<b>91,22</b>

Средний балл по отрасли составил **93,30** балла.

Все организации социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую удовлетворенность клиентов пятью основными критериями и качеством условий оказания услуг:

- открытость, доступность и полнота информации об организации;
- комфортность условий оказания услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность и вежливость работников организации (учреждения);
- удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Минимальное значение итогового сводного показателя (по совокупности всех критериев) составляет **91,22 балл** (*Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»*), самая низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Все организации получили общие оценки в диапазоне от **90,00 до 99,00 баллов** (семь из них – от 90,00 до 95,00 баллов, две из восьми – от 95,00 до 100,00 баллов), что является очень хорошим показателем.

Максимальное значения итогового показателя составило **99,18 баллов**, что было отмечено по одному учреждению из восьми (*Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»*) (то есть в 12,5% случаев).

**Наиболее высокие баллы** итоговой общей оценки отмечены экспертами **по трем критериям** (приблизительно в равной степени):

- комфортность условий оказания услуг (98,00 баллов);
- доброжелательность и вежливость работников (98,60 баллов);
- удовлетворенность условиями оказания услуг (99,70 балла);.

**На втором месте** – критерий открытости, доступности и полноты информации об организации, он занимает среднее (при этом достаточно высокое) положение в рейтинге критериев по уровню успешности реализации (92,00 балла).

**Наименьшее количество баллов** получил критерий «Доступность услуг для инвалидов» (среднее значение 78,00 баллов, при этом большая часть (6 из 8) учреждений получили относительно невысокие оценки по данному показателю (от 60,00 до 90,00 баллов), а это более половины выборки (75 %)).

Таким образом, из всех оцениваемых критериев, **доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным.**

Над созданием доступности для инвалидов и маломобильных граждан надо работать, приспособлять здания, сооружения, территории социальных организаций (учреждений). Наиболее слабое звено – это возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению социальных услуг.

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствует во всех организациях, кроме Республиканского государственного казённого учреждения для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота» и Республиканского государственного казенного учреждения для детей-инвалидов

«Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями».

Республиканскому бюджетному учреждению «Центр социального обслуживания населения» необходимо иметь в каждом структурном подразделении сменное кресло-коляску, обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а так же иметь возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Всем сотрудникам организаций (учреждений) необходимо пройти обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и прилегающей территории.

#### **4. АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ НЕДОСТАТКОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННОЙ В 2022 ГОДУ**

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предлагаем организациям социального обслуживания, находящихся на территории Карачаево-Черкесской Республики в целях повышения качества оказываемых социальных услуг, необходимо организовать следующую работу:

- На информационных стендах организаций необходимо обновить нормативно-правовую документацию и информацию о формах и видах социального обслуживания. РБУ «*Центр социального обслуживания населения*» необходимо сделать стенд «Структурные подразделения» с указанием расположения отделений, контактных данных, персонального состава работников, расписания приема специалистов и перечнем социальных услуг. Обновлять новости на информационных стендах как в главном здании, так и в районах.

- На сайте учреждений необходимо обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) и раздела «Часто задаваемые вопросы» следующим учреждениям: РГБУ «*Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов*», РГБУ «*Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних*», РБУ «*Центр социального обслуживания населения*», КЧ АНО «*Реабилитационный центр «Общество без наркотиков*», КЧР ОООИ «*Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых*», а так же обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) РГБУ «*Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов*», РГБУ «*Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних*», РГКУ для детей-инвалидов «*Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота*», РБУ «*Центр социального обслуживания населения*», КЧ АНО «*Реабилитационный центр «Общество без наркотиков*», КЧР ОООИ «*Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых*». У РГБУ «*Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних*» и КЧ АНО «*Реабилитационный центр «Общество без наркотиков*» необходимо настроить альтернативную версию официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению.

- Своевременно обновлять раздел «Новости» на официальных сайтах всем организациям социального обслуживания.

- Оборудовать входные группы пандусами (подъемными

платформами) следующим организациям КЧ АНО «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков», КЧР ООИ «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых». А так же обеспечить наличие сменных кресел-колясок РБУ «Центр социального обслуживания населения», ООИ «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

- Предусмотреть наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов в РБУ «Центр социального обслуживания населения», КЧР ООИ «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых» и КЧ АНО «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

- Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в следующих организациях РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов», РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних», РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота», РБУ «Центр социального обслуживания населения», КЧ АНО «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

- Предусмотреть наличие выделенных машино-мест для инвалидов в количестве 10% (но не менее одного места), в том числе разметки места для стоянки (парковки) размерами 6,0х3,6 м; ширину боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках не менее 2,5 м. следующим организациям РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов», РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота», РБУ «Центр социального обслуживания населения», КЧ АНО «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

- Заключение соглашения со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота», РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями», РБУ «Центр социального обслуживания населения», РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», КЧ АНО «Реабилитационный центр «Общество без наркотиков».

## 5. ВЫВОДЫ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году можно выделить ряд рекомендаций и предложений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг и совершенствования работы организаций.

Стоит отметить, что на сегодняшний день организации социального обслуживания, подведомственные Министерству труда и социальной защиты Карачаево-Черкесской Республики, проводят последовательную работу по развитию информационной открытости учреждений, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг, по повышению комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Тем не менее, в качестве мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики надо отметить:

В части критерия **«Открытость и доступность информации об учреждении»**:

- Сайты и информационные стенды организаций социального обслуживания должны быть подвергнуты дополнительному внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. На сайте РБУ «Центр социального обслуживания населения» создать вкладку «Часто задаваемые вопросы» и «Структурные подразделения».

- Оптимизировать на официальном сайте работу дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг.

- Рассмотреть возможность упрощения выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций простой и удобной в нахождении гиперссылки на анкету для опроса граждан. Также рекомендовать размещение прямой ссылки на анкету в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе.

- Рассмотреть возможность проведения групповых встреч с получателями социальных услуг по вопросам деятельности организаций социального обслуживания и освещения возможности публикации отзывов на сайте bus.gov.ru.

- Рассмотреть возможность распространения среди получателей социальных услуг инструкций с перечнем действий по размещению на сайте bus.gov.ru отзыва о работе учреждений социального обслуживания и иных организаций для граждан (например, путем размещения данной инструкции на информационных стендах учреждений социального обслуживания и иных организаций).

- Поддерживать на должном уровне обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения.

- Рассмотреть возможность популяризации официальных сайтов организаций через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.

В части критерия **«Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:**

- Каналы обратной связи необходимо использовать для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг социальных организаций и на основании анализа разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

- Обеспечить возможность приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор (соглашение) с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста в случае необходимости.

- Продолжить работу по созданию условий доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В части критерия **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания»:**

- Разработать стандарт получения информации по каналам обратной связи для повышения компетентности сотрудников при оказании услуг.

- Поддерживать компетентность и вежливость работников организаций социального обслуживания на существующем уровне.

- Рассмотреть возможность разработки системы материального стимулирования работников социальных организаций с целью предотвращения профессионального выгорания.

- Необходимо обучить (инструктировать) сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

## **6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году предлагаем организациям социального обслуживания в целях повышения качества оказываемых услуг организовать следующую работу:

### ***Республиканское государственное казённое учреждение для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Забота»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Входную группу в учреждение доработать в соответствии со стандартами доступности.

3. Предусмотреть наличие выделенных машино-мест для инвалидов в количестве 10% (но не менее одного места), в том числе разметки места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширину боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках не менее 2,5 м.

4. Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.

5. Обучить сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

### ***Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. На сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) и раздела «Часто задаваемые вопросы».

3. Необходимо сделать стенд и раздел на сайте «Структурные подразделения» с указанием местонахождения отделений, контактных данных, персонального состава работников, расписания приема специалистов и оказываемых социальных услуг.

4. Предусмотреть наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, а так же сменных кресел-колясок.

5. Предусмотреть наличие выделенных машино-мест для инвалидов в количестве 10% (но не менее одного места), в том числе разметки места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширину боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках не менее 2,5 м.

6. Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.

7. Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***Республиканское государственное бюджетное учреждение  
«Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для  
несовершеннолетних»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) , а так же настроить альтернативную версию для инвалидов по зрению.

2. На сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

3. Регулярно обновлять стенды с информацией об оказываемых социальных услугах.

4. Навигацию на дворовой территории организации (учреждения) доработать в соответствии с нормами доступности.

5. Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***Республиканское государственное казенное учреждение для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»***

1. Регулярно обновлять стенды с информацией об оказываемых социальных услугах.

2. Навигацию на дворовой территории организации (учреждения) доработать в соответствии с нормами доступности.

3. Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.

***Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»***

1. На сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).
2. Предусмотреть наличие выделенных машино-мест для инвалидов в количестве 10% (но не менее одного места), в том числе разметки места для стоянки (парковки) размерами 6,0х3,6 м; ширину боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках не менее 2,5 м.
3. Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

***Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
2. Регулярно обновлять стенды с информацией об оказываемых социальных услугах.
3. Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.
4. Обучить сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

***Карачаево-Черкесская республиканская организация  
Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское  
ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и создание раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. На сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).
3. Предусмотреть наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, а так же сменных кресел-колясок.

***Карачаево-Черкесская автономная Некоммерческая Организация  
«Реабилитационный центр «Общество без наркотиков»***

1. На сайте учреждения обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) , а так же настроить альтернативную версию для инвалидов по зрению.
2. На сайте учреждения обеспечить наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).
3. Оборудовать входную группу пандусами (подъемными платформами).
4. Предусмотреть наличие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.
5. Предусмотреть наличие выделенных машино-мест для инвалидов в количестве 10% (но не менее одного места), в том числе разметки места для стоянки (парковки) размерами 6,0х3,6 м; ширину боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках не менее 2,5 м.
6. Заключить соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) либо принять в штат сотрудника, обученного русскому жестовому языку.
7. Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**Анкета**

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

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

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

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками (графиком) прихода социального работника на дом, со своевременным оказанием услуги установленной индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ТСП), и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как \_\_\_\_\_

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания для посетителей); наличие площади и оборудования; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; качество предоставляемого питания, достаточность и**

качество предоставляемого мягкого инвентаря) **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)

Да, так как \_\_\_\_\_

Нет, так как \_\_\_\_\_

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?** (наличие доступной среды в учреждении (пандусы, поручни, удобные туалеты, помощь сотрудников в быту и на прогулках))

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** (врачи, медицинские сестры, санитарки, социальные работники)?

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, приема руководством и отдельных специалистов, периодичностью (графиком) прихода социального работника на дом и прочие);)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

---

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16. Ваш пол**

Мужской

Женский

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

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

- Пожилые граждане (старше 60 лет)
- Семья, имеющая ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Инвалиды
- Молодые инвалиды (до 45 лет)
- Родственники граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания.
- Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

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

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

**Благодарим Вас за участие в опрос**