

**Независимая оценка качества  
условий оказания услуг  
организациями  
социального обслуживания  
Самарской области  
(контракт № 32 от 15.07.2020)**

## **Отчет**

**о проведении независимой оценки качества  
условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания Самарской  
области  
(контракт № 32 от 15.07.2020)**

**Самара, 2020**

## Оглавление

Введение .....	9
Рейтинг учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества ...	30
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания .....	35
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	44
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.....	52
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы .....	60
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг .....	68
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»).....	76
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа) .....	92
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат").....	111
Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ").....	126
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа»).....	143
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский" ).....	159
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов") .....	175

Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат").....	191
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО »ЦСОН Северного округа") .....	207
Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" .....	223
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина") .....	241
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат").....	258
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО »ЦСОН "Тольяттинский").....	275
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО »ЦСОН "Центральный").....	290
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие") .....	305
Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ") .....	320
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа").....	338
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский").....	353
Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют") .....	368

Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка").....	400
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти") .....	416
Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства").....	434
Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям") ..	450
Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник") .....	466
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа") .....	482
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель").....	497
Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");.....	512
Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда" .....	528
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок") .....	544
Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)") .....	560
Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда") .....	576

Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ") .....	592
Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации") .....	609
Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	626
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО »ЦСОН СВО") .....	626
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО »ЦСОН Юго-Западного округа) .....	627
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат") .....	629
Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ") .....	629
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО »ЦСОН Южного округа") .....	630
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский") .....	632
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов") .....	632
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат") .....	632
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО »ЦСОН Северного округа") .....	633
Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" .....	634

Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина") .....	635
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат").....	635
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО »ЦСОН "Тольяттинский").....	636
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО »ЦСОН "Центральный").....	638
Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие") .....	639
Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ") .....	640
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа").....	641
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский").....	642
Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют").....	642
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка").....	644
Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти") .....	644
Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства").....	646

Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям") ..	647
Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник" (ГКУ СО "КЦ СО "Ровесник") .....	649
Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО »ЦСОН Восточного округа") .....	651
Государственное казенное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель") .....	652
Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония"); .....	654
Государственное казенное учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда" .....	655
Государственное казенное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок") .....	656
Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)") .....	657
Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда") .....	658
Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ") .....	659
Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации") .....	660



## **Введение**

**Цель работы** – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в отношении 34 организации социального обслуживания населения Самарской области, в том числе в их территориальных отделениях, осуществляющих деятельность на территории Самарской области, с учетом критериев и показателей.

### **Задачи:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания населения, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг организациями социального обслуживания населения Самарской области, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

**Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№ п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;</li> <li>на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)</li> </ul>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>электронной почты;</li> <li>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>раздела «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
2.1.	<p>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>наличие и понятность навигации внутри организации;</li> </ul>

	<p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>достаточность гардеробов;</p> <p>санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).</p>
2.2.	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.	<p>Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p>
	<p>компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
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 социального обслуживания</b>
<b>4.1.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
<b>4.2.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
<b>4.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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>
<b>5.1.</b>	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)), (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
<b>5.2.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
<b>5.3.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

В рамках проведения НОК в 2020 году использовались следующие методы сбора информации:

**1. Дистанционный мониторинг** Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания, на соответствие

информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

## **2. Экспертная оценка**

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Производилась фотофиксация.

## **3. Анализ документации организации**

Сплошное обследование (мониторинг) содержания информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

## **4. Анализ официальных сайтов**

Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

## **5. Анкетирование:**

**-Онлайн-опрос.** Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме. (Приложение 4)

**-Телефонный опрос.**

**-Личный опрос** (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

**6. Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Таблица №1

<u>№ п/п</u>	<u>Организация социального обслуживания</u>	<u>Объем выборочной совокупности (факт., чел.)</u>
1	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	600,00
2	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	600,00
3	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	27,00
4	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	30,00
5	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа")	600,00
6	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский")	600,00
7	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	42,00
8	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	33,00
9	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа")	600,00
10	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	19,00

11	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	11,00
12	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	30,00
13	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО »ЦСОН "Тольяттинский")	600,00
14	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО »ЦСОН "Центральный")	600,00
15	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	20,00
16	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	15,00
17	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	76,00
18	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский")	600,00
19	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	68,00
20	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	22,00
21	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	152,00

22	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	117,00
23	Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")	600,00
24	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	600,00
25	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО "КЦ СО "Ровесник")	70,00
26	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа" (АНО «ЦСОН Восточного округа")	600,00
27	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	51,00
28	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	22,00
29	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	40,00
30	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	30,00
31	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	18,00



32	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	13,00
33	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	23,00
34	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соадаптации")	32,00

Указанные методы сбора информации использовались для фиксации следующих показателей:

№ п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>	
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)	<b>Экспертная оценка (дистанционно анализ сайта)</b> Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей - скриншоты сайтов организаций (учреждений); <b>Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)</b> Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей - фото информационных стендов в помещении организации
<b>1.2.</b>	Наличие на официальном сайте организации информации о	Анализ официального сайта – заполненный бланк

	<p>дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● электронной почты;</li> <li>● электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)),</li> <li>● получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> </ul>	<p>каждому способу обратной связи</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- скриншоты страниц электронной почты организаций (учреждений);</li> <li>- скриншоты электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам)</li> </ul>
	<p>раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>Экспертная оценка (дистанционно)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей</li> <li>- скриншоты страницы сайтов организаций (учреждений)</li> </ul>
<b>1.3.</b>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p><b>1) Анкетирование (по каждой организации)</b></p>
	<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	
<b>2.1.</b>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>достаточность гардеробов;</li> <li>санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>транспортная доступность</li> </ul>	<p>1) Анкетирование (по каждой организации)</p> <p>2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)</p> <p>Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей</li> <li>- фото помещения организации</li> </ul>

	(возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).	
<b>2.2.</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		
<b>3.1.</b>	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации 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	1) Анкетирование (по каждой организации) 2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей - фото помещения организации
<b>3.2.</b>	Обеспечение в организации 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 для инвалидов по зрению;	1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей - фото помещения организации

	<p>компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение)</p> <p>Результат работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполненный бланк экспертной оценки по данному блоку показателей</li> <li>- фото помещения организации</li> </ul>
<b>3.3.</b>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных следующими элементами доступной и комфортной среды, качеством обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>	<p>1) Анкетирование (по каждой организации: опрос лиц, имеющих инвалидность)</p>
	<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации</p>	
<b>4.1.</b>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>1) Анкетирование (по каждой организации)</p>
<b>4.2.</b>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>1) Анкетирование (по каждой организации)</p>

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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)	1) Анкетирование (по каждой организации)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)

**Порядок расчета** промежуточных и итоговых показателей производился 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации*» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100,$$

где

$I_{стенд}$  – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  – объем информации, размещение которой на общедоступных информационном ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист},$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ ), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{стенд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

## 2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

$Y^{\text{комф}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ( $П^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$П^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}},$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ( $П^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$П^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}},$$

где:

$T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $П^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

$Y^{\text{дост}}$  – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;



$Ч_{инв}$  – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»* ( $\Pi^{перв.конт}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{перв.конт}_{уд} = \left( \frac{y^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

$y^{перв.конт}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»* ( $\Pi^{оказ.услуг}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{оказ.услуг}_{уд} = \left( \frac{y^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

$y^{оказ.услуг}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников*

организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y^{\text{вежл.дист}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»* ( $\Pi_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y_{\text{реком}}$  – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»* ( $\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y^{\text{орг.усл}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $P_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{уд}$  – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

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<sup>1</sup>, рассчитываемая по формулам:

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

$$K_n^2 = (0,3 \times P_{комф.усл}^n + 0,4 \times P_{ожид}^n + 0,3 \times P_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times P_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times P_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{n-дост})$$

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

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

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Исследование качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания будет проведено в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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».

### **Результаты НОК:**

1. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводилась НОК (бумажный носитель, в электронном виде).

2. Аналитический отчет с приложениями:

а) перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями социального обслуживания, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в целом и в разрезе каждого показателя;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций в целом по учреждениям и в разрезе каждого учреждения социального обслуживания.

### Рейтинг учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества

		Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелате льность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворё нность условиями оказания услуг
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	99,78	99,55	99,8	100,0	99,6	100,0
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный")	99,64	99,87	99,4	99,7	99,4	99,9
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	99,31	96,54	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа»)	99,30	98,37	99,7	99,8	98,6	100,0
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	99,16	97,97	99,5	99,9	98,8	99,7
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	99,14	95,71	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа»)	98,84	98,65	99,6	99,7	96,6	99,7

		Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелате льность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворё нность условиями оказания услуг
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО »ЦСОН "Тольяттинский")	98,81	96,02	98,3	99,9	99,8	100,0
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	98,77	93,85	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский")	98,63	99,13	100,0	94,0	100,0	100,0
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский")	98,46	99,92	99,6	93,0	100,0	99,8
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	98,37	92,87	99,7	99,7	99,5	100,0
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	97,94	100,00	95,7	94,0	100,0	100,0
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	97,76	94,80	100,0	94,0	100,0	100,0

		Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелате льность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворё нность условиями оказания услуг
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	97,67	95,00	100,0	93,3	100,0	100,0
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	97,44	93,85	100,0	93,3	100,0	100,0
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	97,14	97,69	100,0	88,0	100,0	100,0
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	97,10	98,85	100,0	86,7	100,0	100,0
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	96,74	97,69	99,0	87,0	100,0	100,0
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа")	96,31	94,69	94,0	94,0	98,8	100,0
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	95,97	89,32	99,0	94,0	98,5	99,0
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	95,49	92,69	91,4	93,3	100,0	100,0



		Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелате льность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворё нность условиями оказания услуг
23.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	95,45	100,00	98,8	79,5	99,0	100,0
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	94,88	95,00	95,7	87,3	96,4	100,0
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	94,64	91,54	98,1	88,0	99,3	96,3
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	93,12	92,69	98,3	74,7	100,0	100,0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО "КЦ СО "Ровесник")	92,89	84,23	91,4	94,0	94,8	100,0
28.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчуский "Дом детства")	92,45	94,23	100,0	68,0	100,0	100,0

		Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелате льность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворё нность условиями оказания услуг
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	92,36	95,02	99,7	68,5	98,6	100,0
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	91,06	92,84	92,5	74,8	97,3	97,8
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	89,93	97,94	95,7	56,0	100,0	100,0
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	89,21	52,69	100,0	93,3	100,0	100,0
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	87,92	96,54	95,7	63,3	84,0	100,0
34	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	85,33	96,54	91,4	62,7	76,0	100,0
<b>В целом по Самарской области</b>		95,79	94,48	98,01	88,63	98,09	99,77

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания**

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	99,55	100,00	1,00	1,00	100,00	98,87
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный")	99,87	100,00	1,00	1,00	100,00	99,68
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	96,54	88,46	1,00	0,77	100,00	100,00
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа")	98,37	100,00	1,00	1,00	100,00	95,93

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	97,97	96,15	0,92	1,00	100,00	97,80
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	95,71	100,00	1,00	1,00	100,00	89,29
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа")	98,65	100,00	1,00	1,00	100,00	96,64
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский")	96,02	100,00	1,00	1,00	100,00	90,04
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	93,85	96,15	1,00	0,92	83,33	100,00

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский")	99,13	100,00	1,00	1,00	100,00	97,81
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский")	99,92	100,00	1,00	1,00	100,00	99,80
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	92,87	76,92	0,77	0,77	100,00	99,47
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	100,00	100,00	1,00	1,00	100,00	100,00

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	94,80	100,00	1,00	1,00	83,33	99,51
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	95,00	100,00	1,00	1,00	83,33	100,00
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	93,85	96,15	1,00	0,92	83,33	100,00
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	97,69	92,31	0,85	1,00	100,00	100,00

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	98,85	96,15	0,92	1,00	100,00	100,00
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	97,69	92,31	0,85	1,00	100,00	100,00
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа")	94,69	100,00	1,00	1,00	100,00	86,72
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	89,32	84,62	1,00	0,69	83,33	97,33

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	92,69	92,31	0,92	0,92	83,33	100,00
23.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	100,00	100,00	1,00	1,00	100,00	100,00
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	95,00	100,00	1,00	1,00	83,33	100,00
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	91,54	88,46	0,92	0,85	83,33	100,00



		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	92,69	92,31	1,00	0,85	83,33	100,00
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")	84,23	80,77	1,00	0,62	66,67	100,00
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчуский "Дом детства")	94,23	80,77	0,62	1,00	100,00	100,00
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	95,02	88,46	0,77	1,00	100,00	96,19

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	92,84	100,00	1,00	1,00	83,33	94,60
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	97,94	96,15	0,92	1,00	100,00	97,73
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	52,69	42,31	0,85	0,00	0,00	100,00
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный)" (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	96,54	88,46	0,77	1,00	100,00	100,00

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Соответствие информации ее содержанию и порядку</b>	<b>Объем информации на информ. стендах</b>	<b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации</b>
34.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	96,54	88,46	0,77	1,00	100,00	100,00
	<b><i>В целом по Самарской области</i></b>	94,48	92,87	0,94	0,92	91,18	98,16

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	99,8	100,0	100,0	99,2
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный"")	99,4	100,0	99,5	98,8
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа»)	99,7	100,0	99,7	99,5
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	99,5	100,0	99,0	99,7

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа»)	99,6	100,0	99,7	99,0
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский")	98,3	100,0	98,0	97,2
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский")	99,6	100,0	99,8	98,8
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	99,7	100,0	100,0	99,1
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	95,7	85,7	100,0	100,0
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	99,0	100,0	100,0	96,7
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа")	94,0	100,0	100,0	80,1

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	99,0	100,0	97,5	100,0
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	91,4	71,4	100,0	100,0
23.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	98,8	100,0	100,0	96,1
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	95,7	85,7	100,0	100,0



		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	98,1	100,0	100,0	93,8
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	98,3	100,0	95,7	100,0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")	91,4	100,0	78,6	100,0
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")	100,0	100,0	100,0	100,0
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	99,7	100,0	99,7	99,5

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	92,5	100,0	96,1	80,4
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	95,7	85,7	100,0	100,0
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	100,0	100,0	100,0	100,0
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	95,7	85,7	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуг</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</b>
34.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	91,4	71,4	100,0	100,0
	<b><i>В целом по Самарской области</i></b>	98,01	96,64	98,91	98,17

### Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	100,0	100,0	100,0	99,8
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный"")	99,7	100,0	100,0	98,8
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа")	99,8	100,0	100,0	99,5

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	99,9	100,0	100,0	99,7
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа")	99,7	100,0	100,0	99,0
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский")	99,9	100,0	100,0	99,8
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский")	94,0	80,0	100,0	100,0
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский")	93,0	100,0	83,3	98,8
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	99,7	100,0	100,0	99,1
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	94,0	80,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	94,0	80,0	100,0	100,0
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	93,3	100,0	83,3	100,0
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	93,3	100,0	83,3	100,0
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	88,0	60,0	100,0	100,0
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	86,7	100,0	66,7	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	87,0	60,0	100,0	96,7
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа")	94,0	100,0	100,0	80,1
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	94,0	80,0	100,0	100,0
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	93,3	100,0	83,3	100,0
23.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	79,5	80,0	66,7	96,1



		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	87,3	80,0	83,3	100,0
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	88,0	60,0	100,0	100,0
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	74,7	60,0	66,7	100,0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")	94,0	80,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
28.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")	68,0	60,0	50,0	100,0
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	68,5	40,0	66,7	99,5
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	74,8	80,0	66,7	80,4
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	56,0	20,0	50,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	<b>Доля получателей, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</b>
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	93,3	100,0	83,3	100,0
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	63,3	0,0	83,3	100,0
34.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	62,7	20,0	66,7	100,0
<b><i>В целом по Самарской области</i></b>		<b>88,63</b>	<b>80,00</b>	<b>87,75</b>	<b>98,45</b>

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы**

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	99,6	99,4	99,8	99,8
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный"")	99,4	98,4	100,0	100,0
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа»)	98,6	96,9	100,0	99,2
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	98,8	98,6	99,2	98,4

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа»)	96,6	92,2	100,0	98,7
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский"")	99,8	99,7	99,8	99,8
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский"")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский")	100,0	100,0	100,0	100,0
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	99,5	98,8	100,0	100,0
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО »ЦСОН Восточного округа")	98,8	97,0	100,0	100,0
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	98,5	96,3	100,0	100,0
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
23.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	99,0	98,1	100,0	98,6
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	96,4	90,9	100,0	100,0



		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</b>
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	99,3	100,0	100,0	96,4
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")	94,8	100,0	94,3	85,4
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")	100,0	100,0	100,0	100,0
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	98,6	96,9	100,0	99,2

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	97,3	93,2	100,0	100,0
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	100,0	100,0	100,0	100,0
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	100,0	100,0	100,0	100,0
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	84,0	60,0	100,0	100,0

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
34.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	76,0	40,0	100,0	100,0
	<i>В целом по Самарской области</i>	98,09	95,78	99,80	99,28

### Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
1.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный")	99,9	100,0	99,8	99,8
3.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа")	100,0	100,0	99,8	100,0
5.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа):	99,7	99,8	99,8	99,5

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
6.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа»)	99,7	99,5	99,7	99,8
8.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский")	100,0	99,8	100,0	100,0
9.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
11.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский")	99,8	100,0	99,0	100,0
12.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")	100,0	100,0	100,0	100,0
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" (ГКУ СО "СРЦН "Огонёк")	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО «ЦСОН Восточного округа")	100,0	100,0	100,0	100,0
21.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"	99,0	100,0	95,0	100,0
22.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
23.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")	100,0	100,0	100,0	100,0



		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
24.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")	100,0	100,0	100,0	100,0
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")	96,3	87,5	100,0	100,0
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")	100,0	100,0	100,0	100,0
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
28.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")	100,0	100,0	100,0	100,0
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	100,0	100,0	99,8	100,0
30.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	97,8	98,0	92,2	100,0
31.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");	100,0	100,0	100,0	100,0

		<b>Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)</b>	<b>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</b>
32.	Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")	100,0	100,0	100,0	100,0
33.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")	100,0	100,0	100,0	100,0
34.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	100,0	100,0	100,0	100,0
	<i>В целом по Самарской области</i>	99,77	99,55	99,56	99,98

**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа"  
(АНО "ЦСОН СВО")**

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг "Центра социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг- **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование



которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**В холле Автономной некоммерческой организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО») размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.**



**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам на официальный сайт организации должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

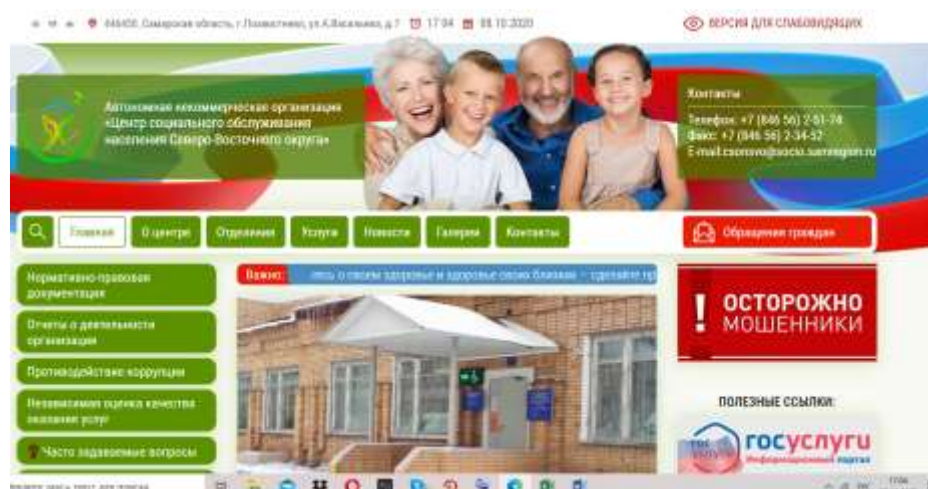
Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

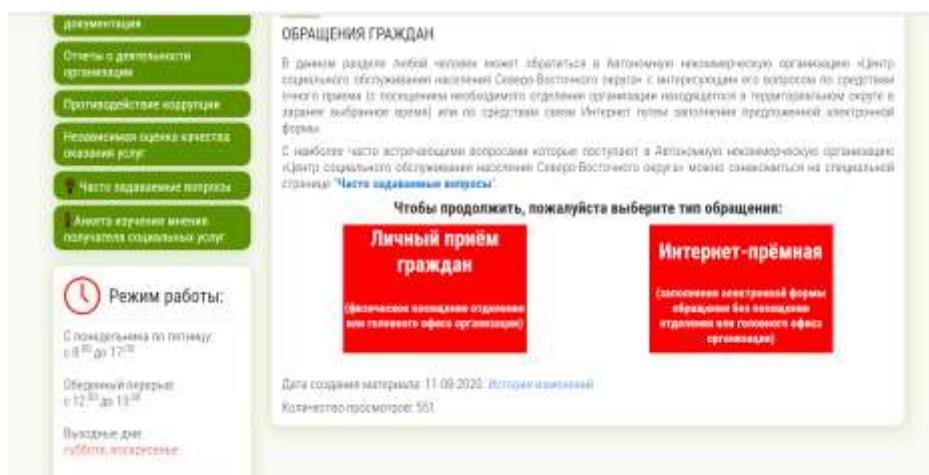
**На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.**

**Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. интернет-сервис «интернет-приемная»





**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания

- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.



В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:



- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также есть возможность

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

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

форм взаимодействия – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа"  
(АНО "ЦСОН Юго-Западного округа)**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг "Центра социального обслуживания населения Юго-Западного округа округа" (АНО »ЦСОН Юго-Западного округа) проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование



которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении услуг "Центра социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО ЦСОН Юго-Западного округа) размещен информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствует следующая информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")



Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднены

**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика

социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативным правовым актам на официальных сайтах организаций должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

**На официальном сайте учреждения размещена информация:**

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **Отсутствует следующая информация**

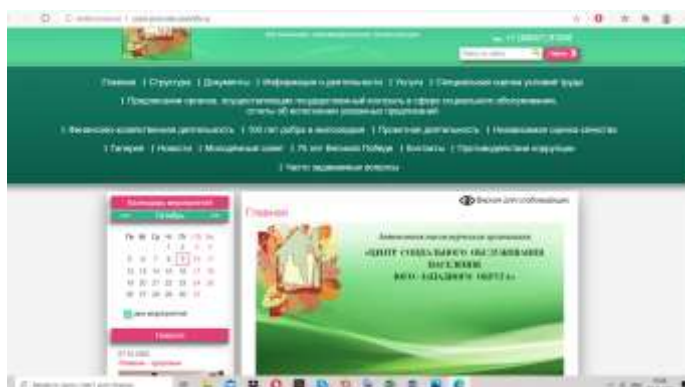
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты

3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. интернет-сервис «интернет-приемная»



**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:



- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.

- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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





Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами.

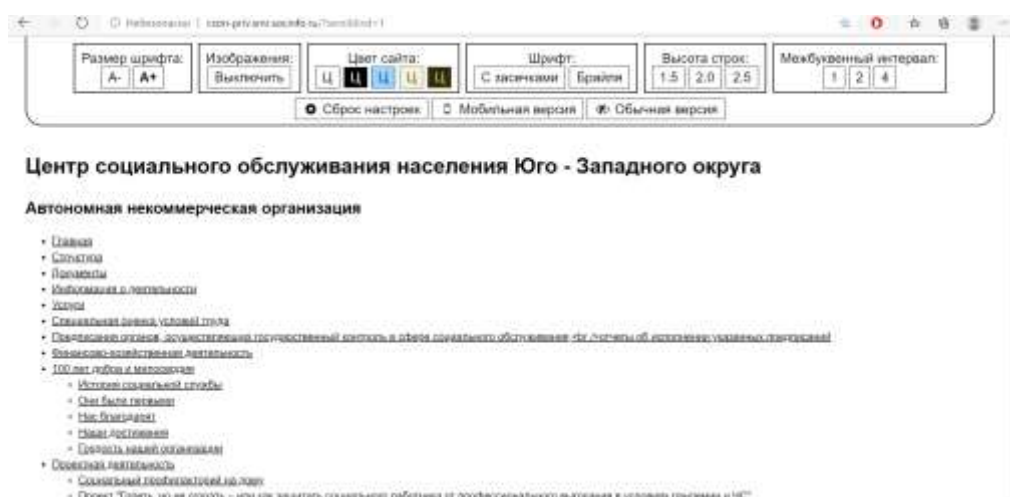
#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по

сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области  
"Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для  
престарелых и инвалидов)"  
(ГБУ СО "Кошкинский пансионат")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **27 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат") размещен информационный стенд, соответствующий в полном объеме нормативно-правовым актам.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам на официальных сайтах организаций должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

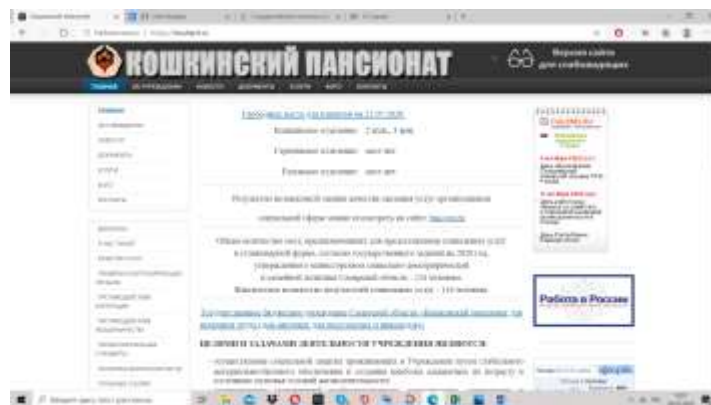
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. интернет-сервис «интернет-приемная»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 79% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода из кулера всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

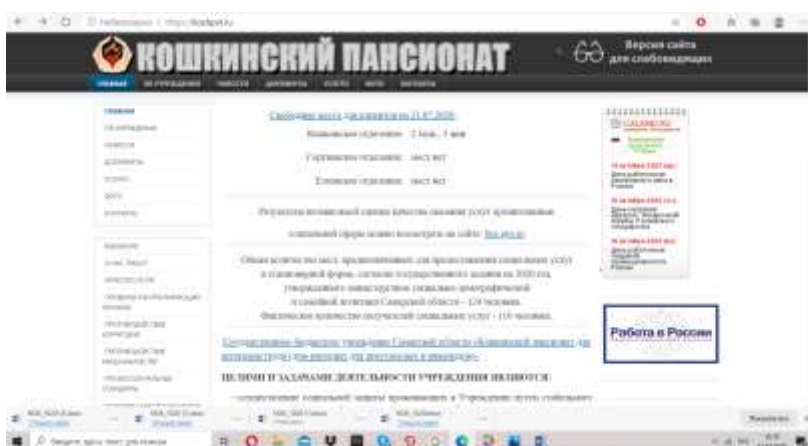
В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность

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

#### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

## **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков  
с ограниченными возможностями"  
(ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **30 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).



## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ) размещен информационный стенд, соответствующий в полном объеме нормативно-правовым актам.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам на официальных сайтах организаций должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

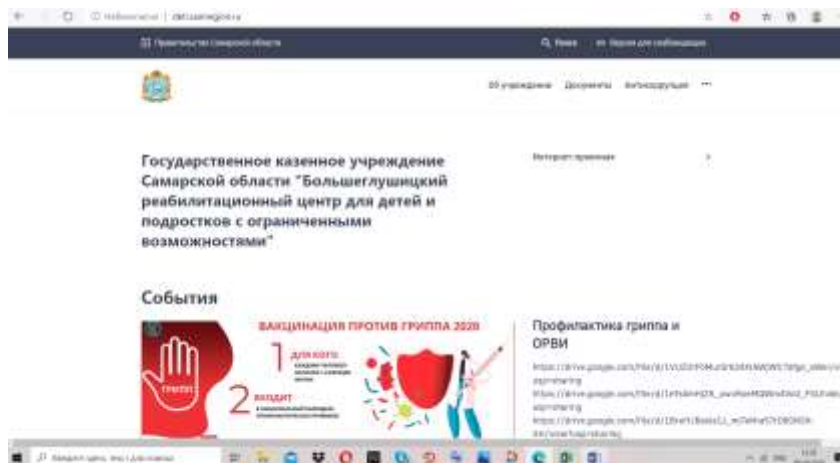
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



### **На официальном сайте учреждения размещена информация:**

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**На официальном сайте учреждения отсутствует информация:**

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. интернет-сервис «интернет-приемная»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**



Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

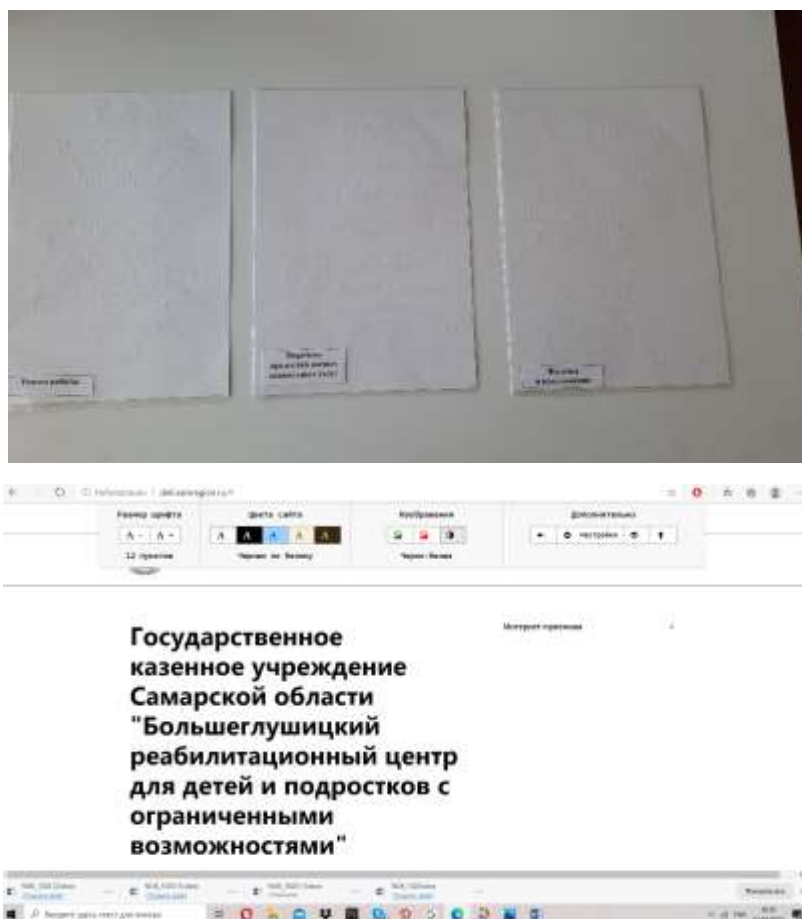
Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

## Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения Южного округа"  
(АНО "ЦСОН Южного округа")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Автономной некоммерческой организации "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО "ЦСОН Южного округа") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа») размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.

Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

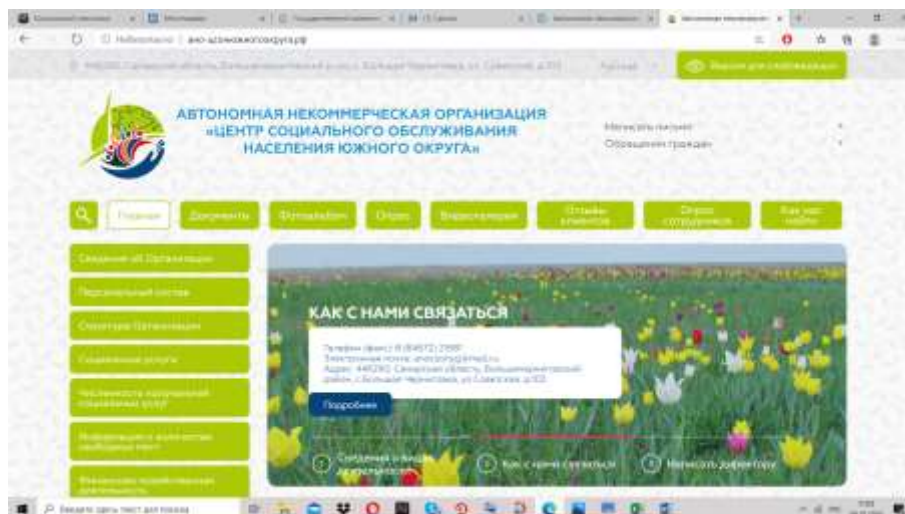
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. интернет-сервис «интернет-приемная»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

В помещении учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами





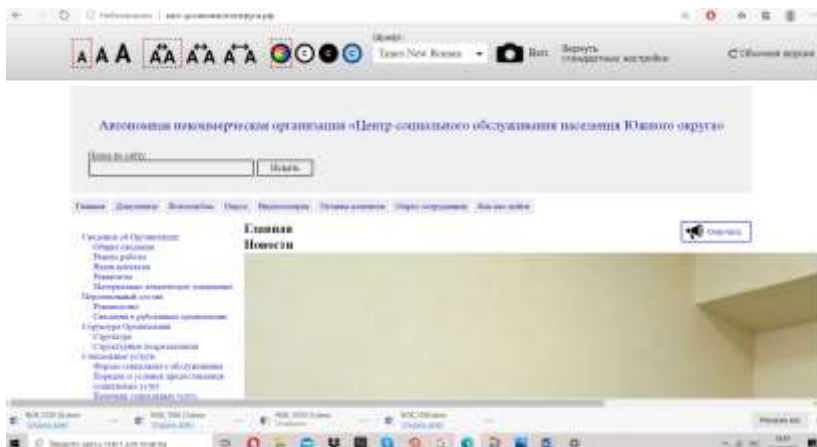
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения "Сызранский"  
(АНО "ЦСОН "Сызранский" )**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения "Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский" ) проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО «ЦСОН "Сызранский" ) размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

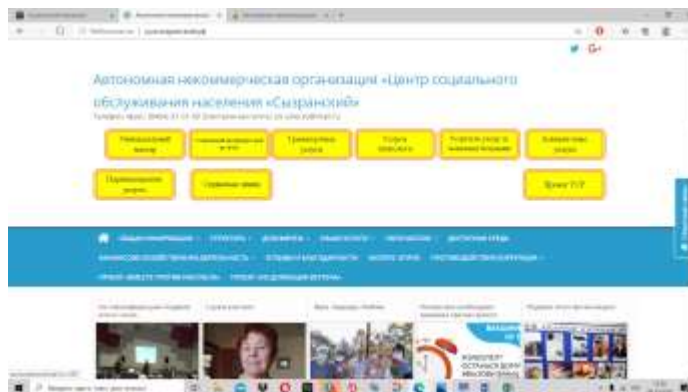
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, обеспечивает возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

#### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

## **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)"  
(ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **42 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

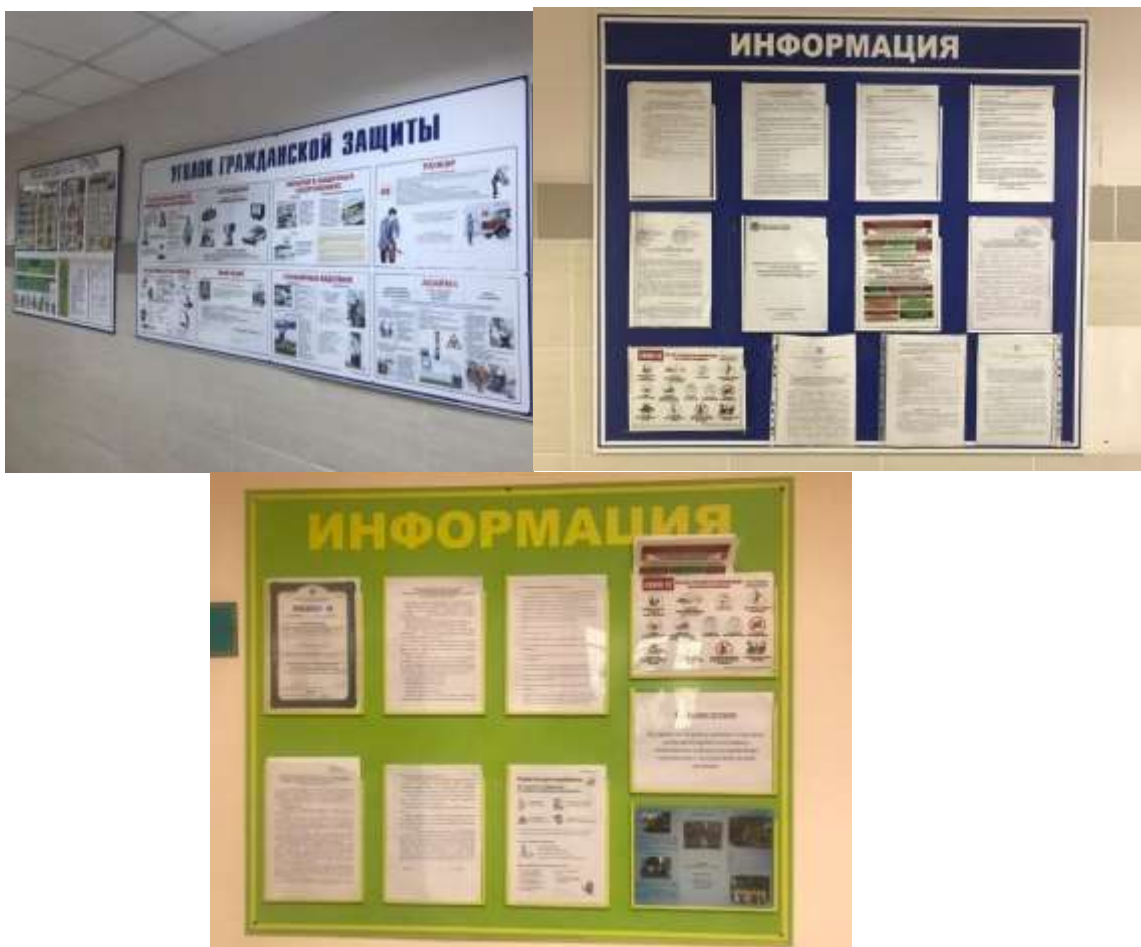
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.



В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов") размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, в доступности сменные кресла-коляски.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами





Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

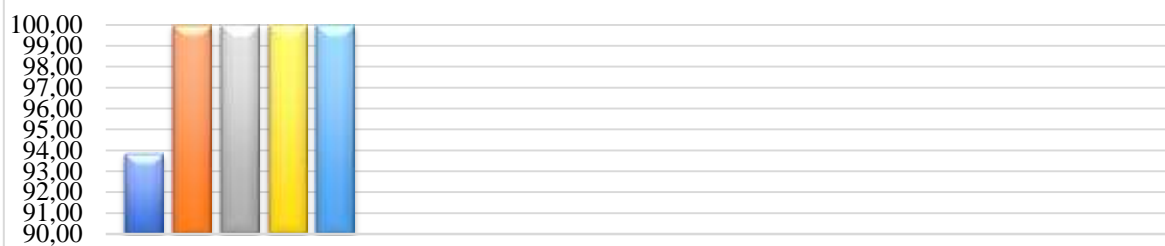
#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



ГБУ СО "Самарский  
молодежный  
пансионат для  
инвалидов")

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области  
"Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для  
престарелых и инвалидов)"  
(ГБУ СО "Хворостянский пансионат")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **33 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат") размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Отсутствует доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

**В результате проверки было выявлено**

- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



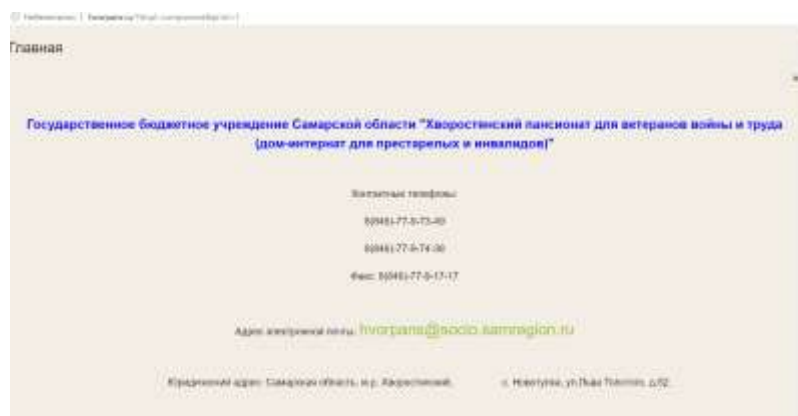


### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля





Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт

и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



ГБУ СО  
"Хворостянский  
пансионат"

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения Северного округа"  
(АНО "ЦСОН Северного округа")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг **Автономной некоммерческой организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа»)** проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение,

опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Автономной некоммерческой организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте

организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,

которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)

4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

5. интернет-сервис «интернет-приемная»

6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 92% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);



- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



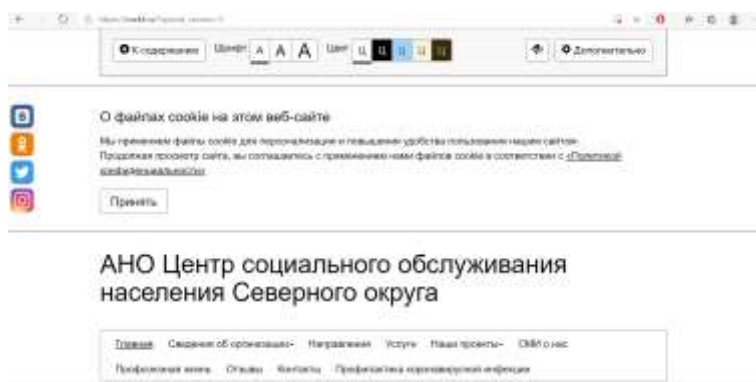
Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



АНО "ЦСОН

Северного округа")

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк"**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк" проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **19 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении **Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Огонёк"** размещены информационные стенды, содержащие информацию:

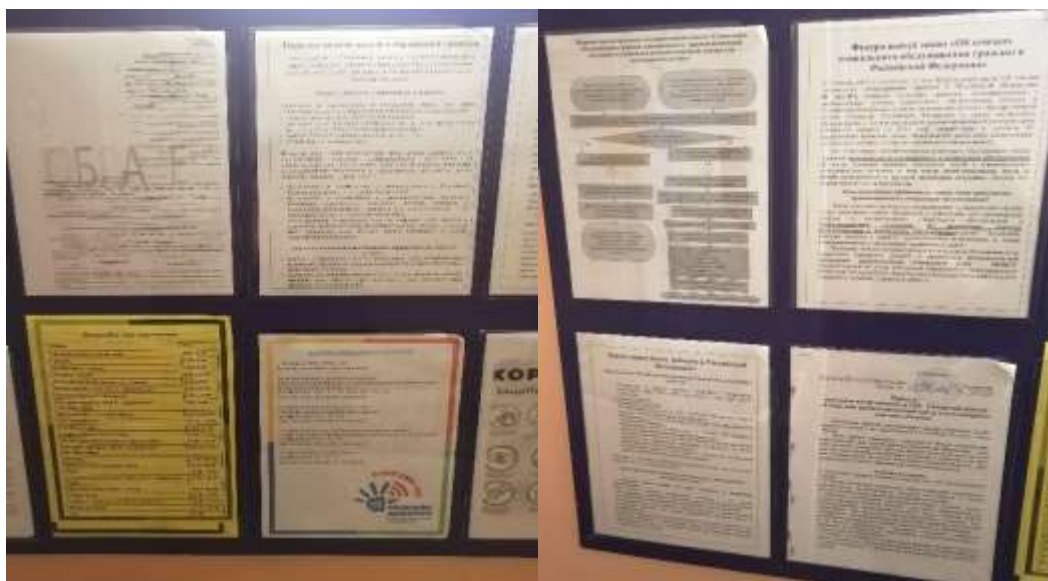
- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Отсутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности.





### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.





## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Обеспечен постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

- Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

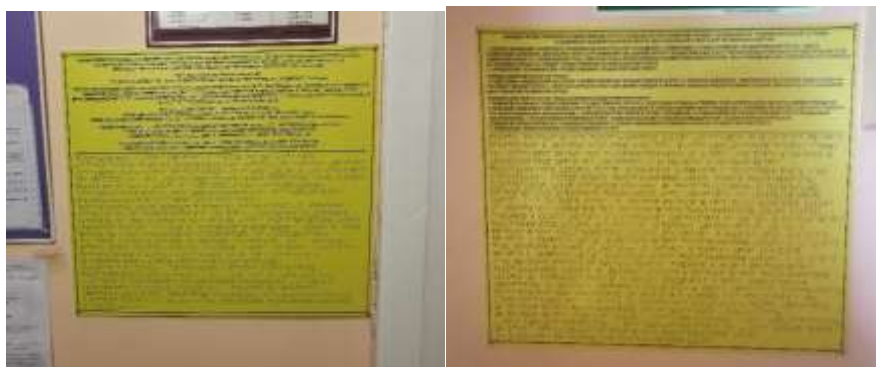
Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения сменные кресла-коляски присутствуют.

### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля







Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

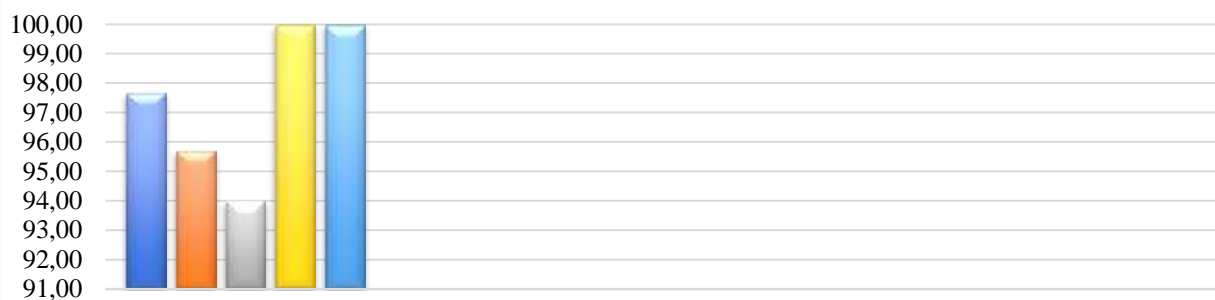
#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



ГКУ СО "СРЦН

"Огонёк

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Жемчужина"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области **"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")** проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **11 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

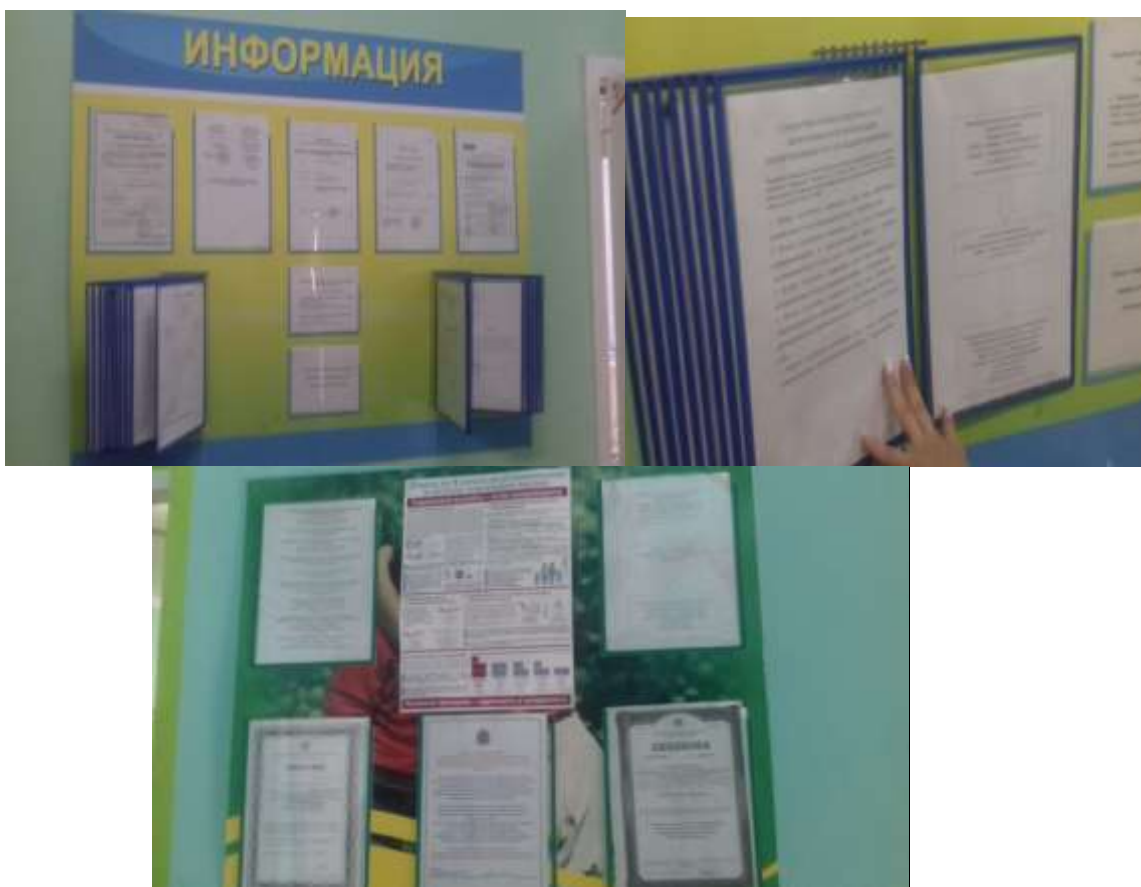
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")» размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование



которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения присутствует информация:

- дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На официальном сайте учреждения отсутствует информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. раздел «интернет-приемная»
6. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов дёоступной среды.

В результате проверки было выявлено:

- Помещение оборудовано поручнями, расширенными дверными проемами;
- Присутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения





Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

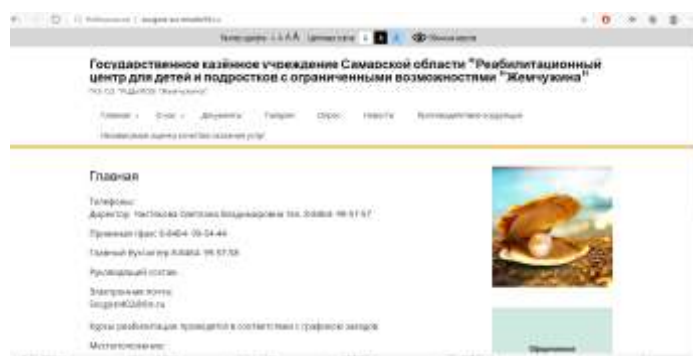
Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения сменные кресла-коляски присутствуют.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)"  
(ГБУ СО "Шенталинский пансионат")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг **Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")** проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки –

### **30 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении **Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")** размещены информационные стенды, содержащие информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- информация о финансово-хозяйственной деятельности.

Отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;





### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. наличие сменных кресел-колясок
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

В результате проверки было выявлено:

- Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения присутствуют сменные кресла-коляски.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;





Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение



(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"  
(АНО "ЦСОН "Тольяттинский")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг **Автономной некоммерческой организации "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский" (АНО »ЦСОН "Тольяттинский")** проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

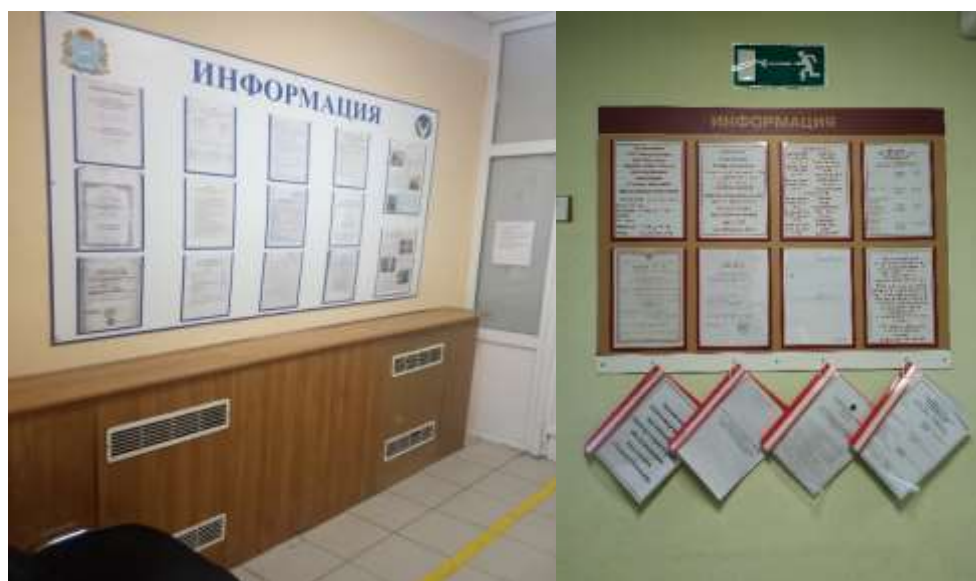
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Автономной некоммерческой организации "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО »ЦСОН "Тольяттинский" размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее



- официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 93% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 87% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:



Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных



форм взаимодействия – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг

## **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный"  
(АНО "ЦСОН "Центральный")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Автономной некоммерческой организации **"Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный"** (АНО «ЦСОН "Центральный») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

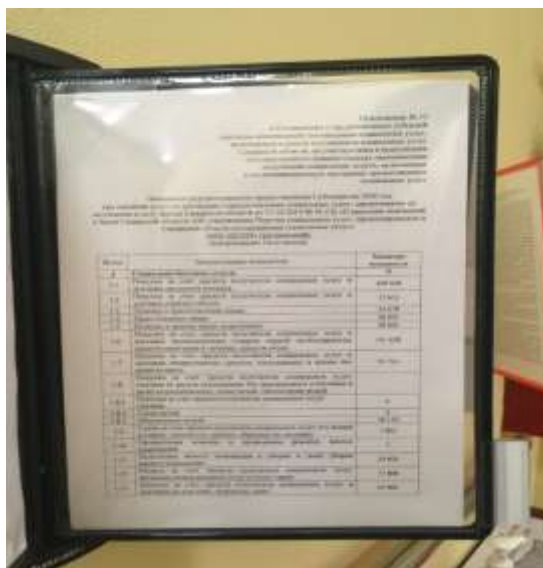
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Автономной некоммерческой организации "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный"») размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую полному объему нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения,

установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативным правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

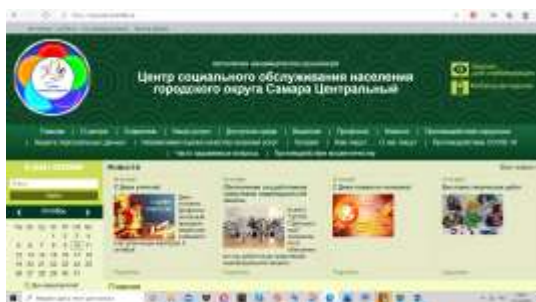
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,

которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. наличие сменных кресел-колясок
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

В результате проверки было выявлено наличие поручней, расширенных дверных проемов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

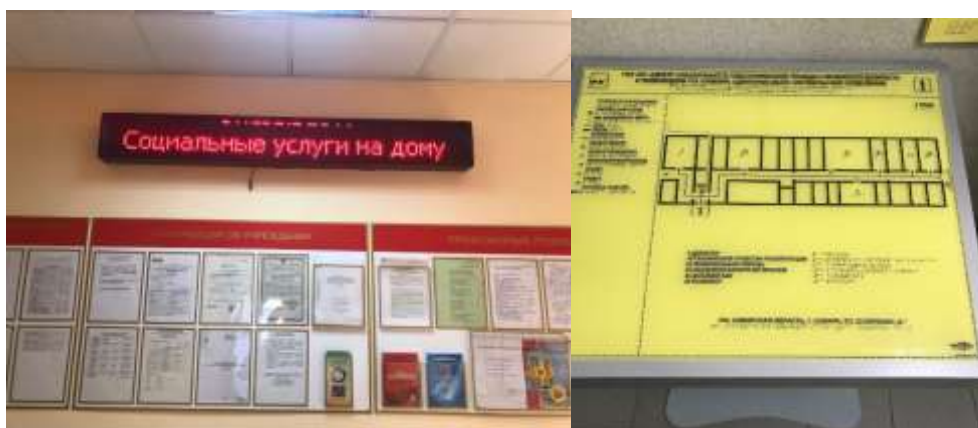
Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения присутствуют сменные кресла-коляски.

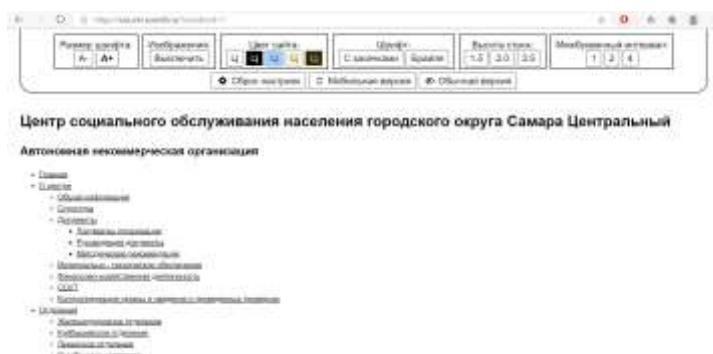
### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля





Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

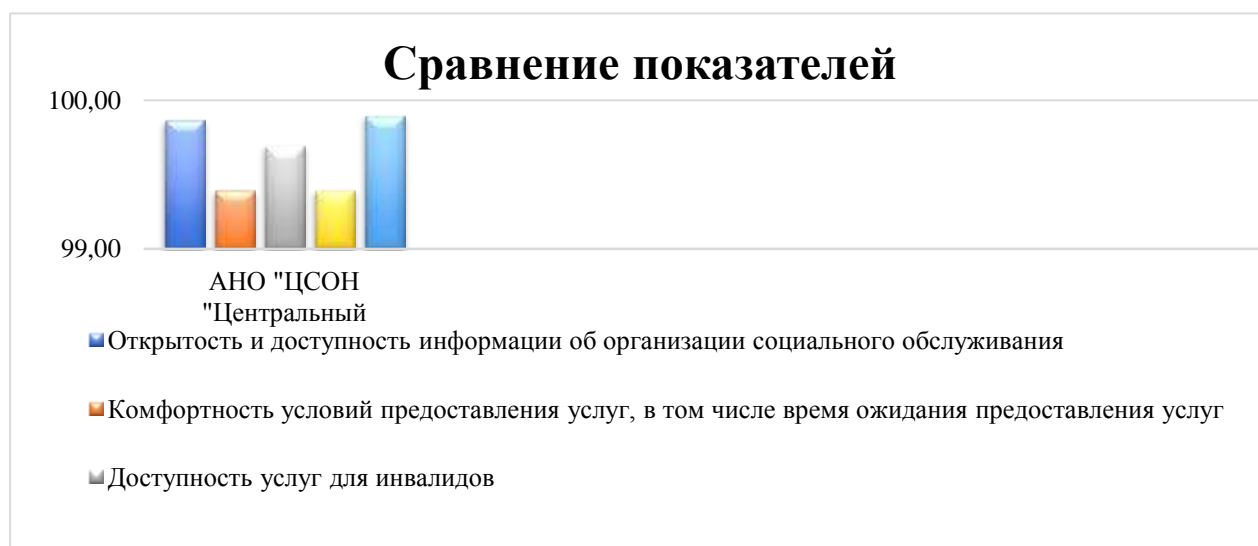
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.





**Государственное бюджетное учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие"  
(ГБУ СО РЦ "Созвездие")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **20 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении **Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")** размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.





На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.



**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:



Наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, доступны сменные кресла-коляски.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения сменные кресла-коляски присутствуют.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области "Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"  
(ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **15 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении **Государственного бюджетного учреждения Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")** размещены информационные стенды, содержащие информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг
- информация о финансово-хозяйственной деятельности.

Отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки



качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств

обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг

- информация о финансово-хозяйственной деятельности.

Отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов

Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. наличие сменных кресел-колясок
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

В результате проверки было выявлено:

Наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

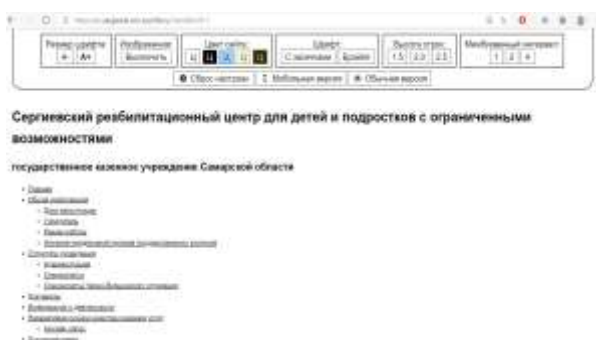
Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения присутствуют сменные кресла-коляски.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями Восточного округа"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг **Государственного казённого учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа")** проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **76 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**В помещении Государственного казённого учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного округа") размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам**



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");



- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения сменные кресла-коляски присутствуют.



Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

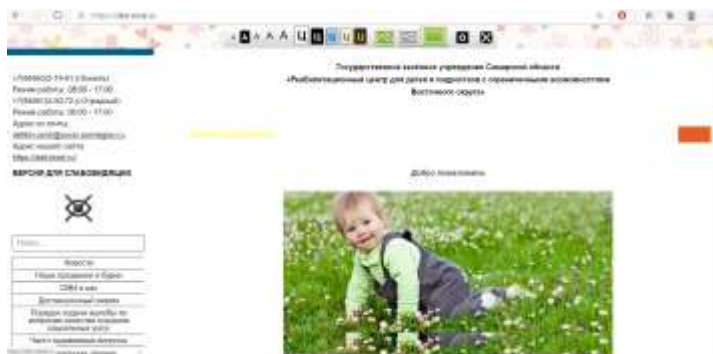
### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля





Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.





**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара  
(АНО "ЦСОН "Безымянский")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Автономной некоммерческой организации " Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Автономной некоммерческой организации "Безымянский" городского округа Самара (АНО «ЦСОН "Безымянский"») размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую полному объему нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.





Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. наличие сменных кресел-колясок
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

В результате проверки было выявлено наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения присутствуют сменные кресла-коляски.

## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля





Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов –98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное

оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий"  
(ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **68 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственное казенное учреждения Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют») размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт

организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Отсутствует комфортная зона ожидания;

- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде



**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

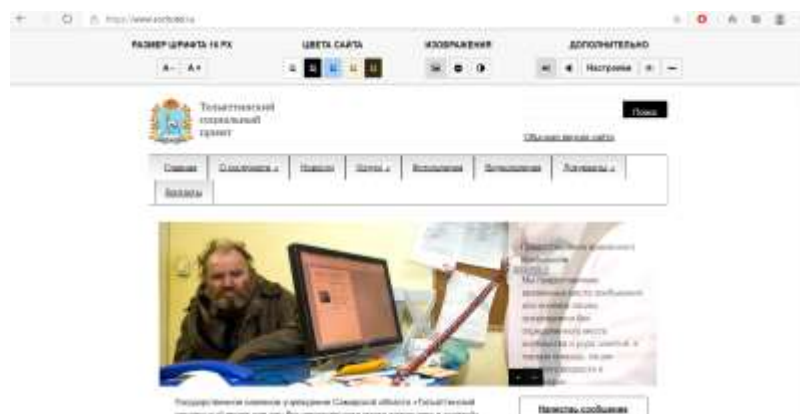
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;





### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное

оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

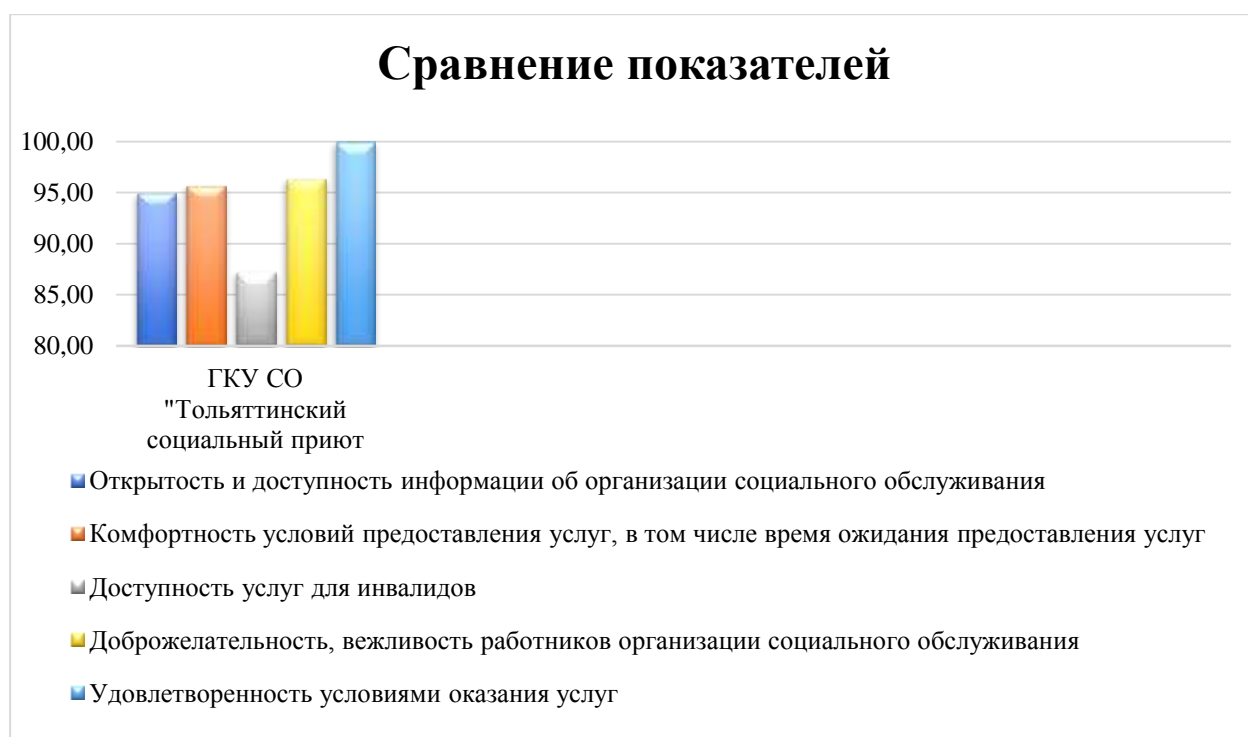
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное бюджетное учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть"  
(ГБУ СО РЦ "Доблесть")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **22 респондента.**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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



## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть») размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую в полном объеме нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

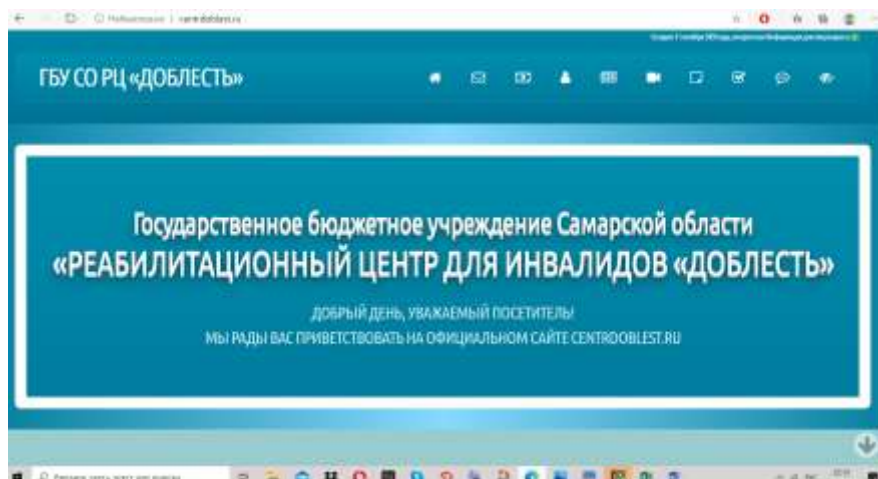
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация

- дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.



На официальном сайте учреждения отсутствует информация:

- о финансово-хозяйственной деятельности;

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»

Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

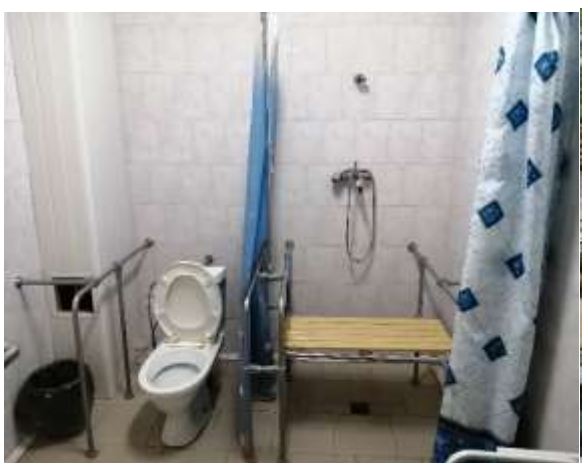
Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения сменные кресла-коляски присутствуют



Здание оборудовано парковочным местом для автотранспортных средств инвалидов.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Журавушка"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казённого учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **152 респондента**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

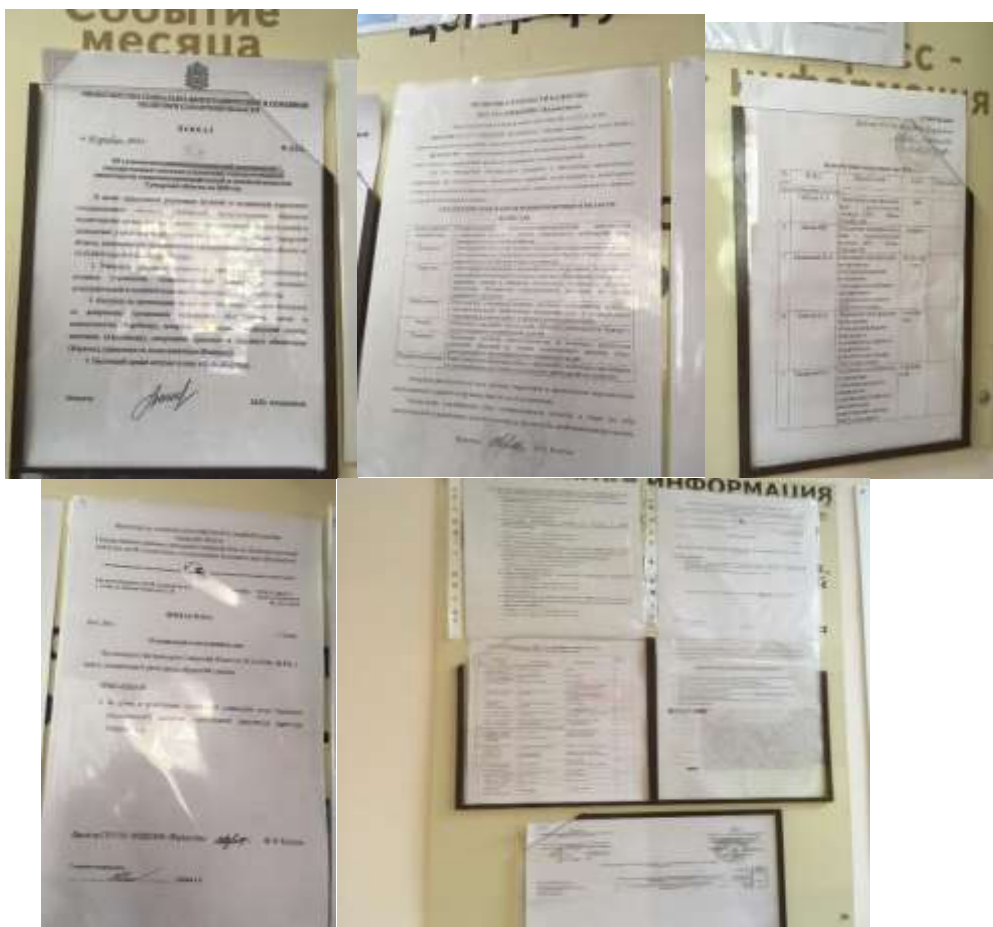
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного казённого учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка") размещены информационные стенды, содержащие информацию, соответствующую полному объёму нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
  2. адрес электронной почты
  3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
  4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
  5. интернет-сервис «интернет-приемная»
- Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

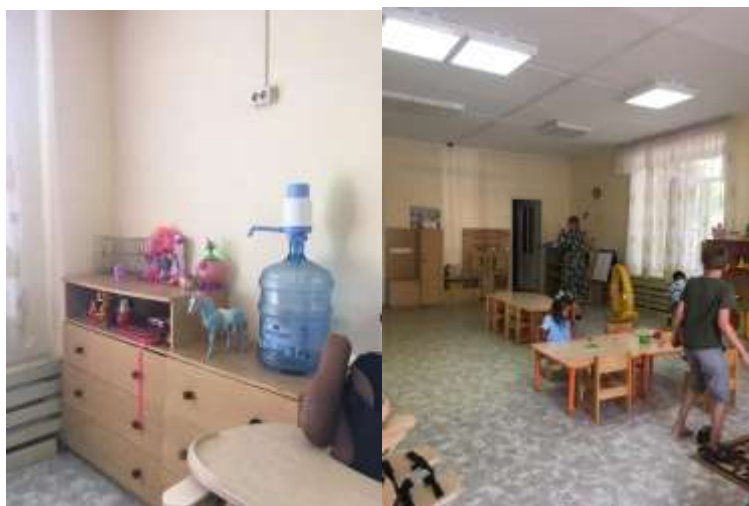
### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. наличие сменных кресел-колясок
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

В результате проверки было выявлено наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

Отсутствовали выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании организации социальной сферы присутствуют сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

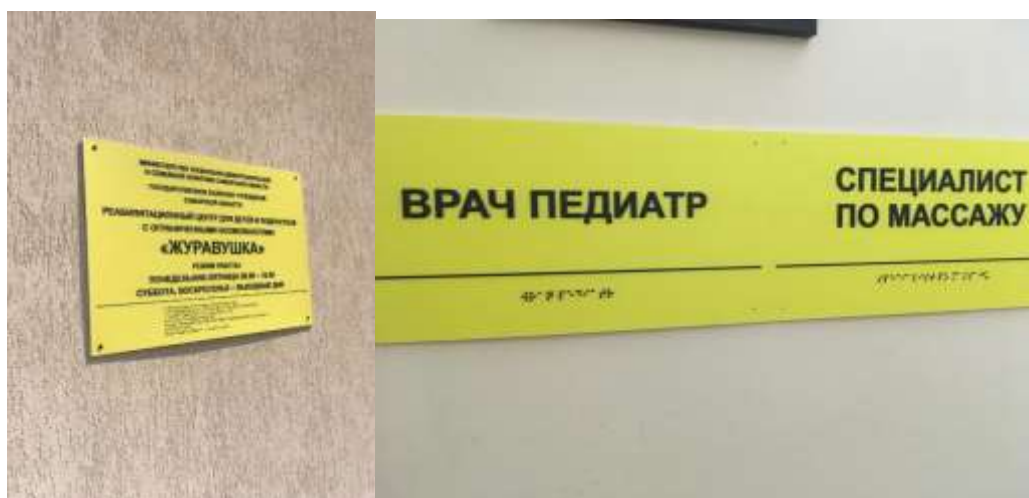
#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Виктория" городского округа Тольятти"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области **Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Виктория" городского округа Тольятти** (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **117 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.





На официальном сайте учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На официальном сайте учреждения отсутствует информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.





**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –99,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);



- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,1 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;







### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен одержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Наличие стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы;

Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

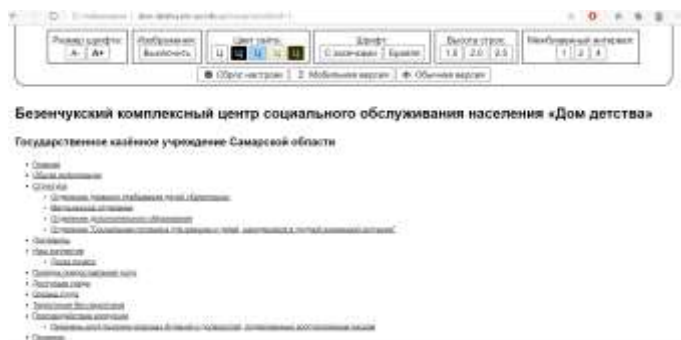
Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

## Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве

сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была



возможность выбора учреждения) –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Областной центр социальной помощи семье и детям"  
(ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:



постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 93% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;

- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.



**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствие поручней, расширенных дверных проемов;

Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;



Вход в здание оборудован специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника, сменные кресла-коляски присутствуют.

## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

#### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,5 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»  
(ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО "КЦ СО "Ровесник") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **70 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской

Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за



счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

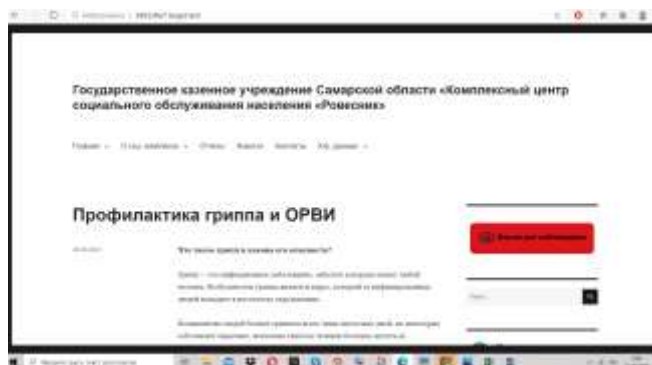
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На официальном сайте учреждения отсутствует информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

- соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

**Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).



Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Установлены поручни, расширенные дверные проемы;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.



## **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное



оказание услуги при обращении в организацию– 94,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,4% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Автономная некоммерческая организация  
"Центр социального обслуживания населения Восточного округа"  
(АНО "ЦСОН Восточного округа")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Автономной некоммерческой организации "Центр социального обслуживания населения Восточного округа" (АНО «ЦСОН Восточного округа») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

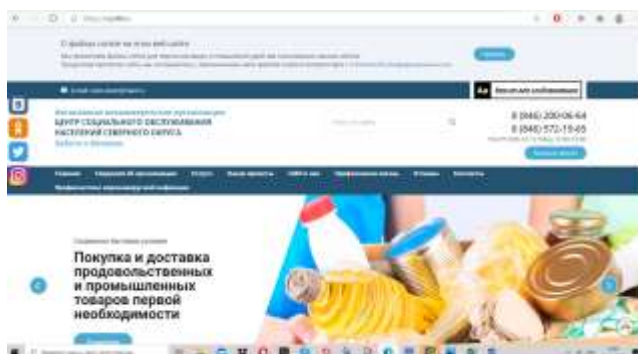
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –81% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –92% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).



Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –80,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

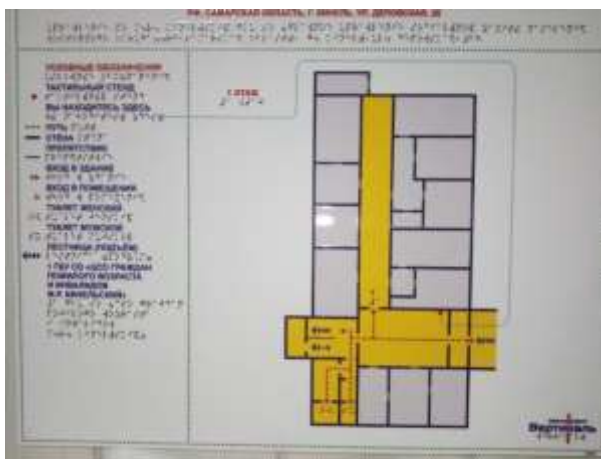
Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 80,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.





**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Варрель"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")**

## **Введение**

**Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель") проводилась посредством следующих методов сбора информации:**

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки– **51 респондент**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам





### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

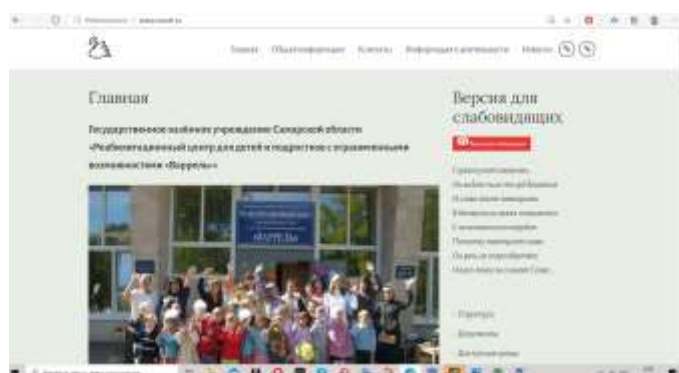
Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.





## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
  2. адрес электронной почты
  3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
  4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
  5. интернет-сервис «интернет-приемная»
- Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –96% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.



**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –80, 4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 80,4 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 93,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



ГКУ СО "РЦДиПОВ  
"Варрель"

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония"); проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **22 респондента**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки

качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг



На стендах учреждения отсутствует информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о

поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

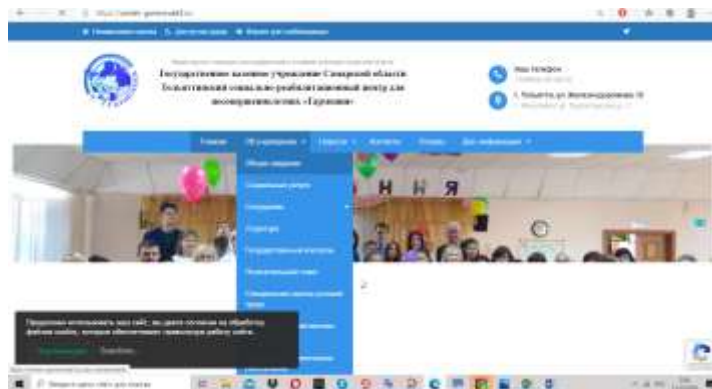
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации –95% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).





Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы;

Отсутствуют специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.



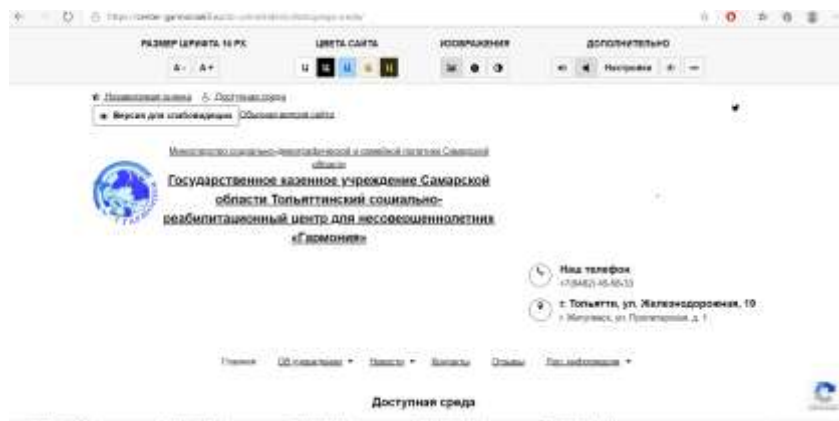
сменные кресла-коляски присутствуют.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



ГКУ СО

"Тольяттинский СРЦН

"Гармония"

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Государственное казённое учреждение Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда"**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казённого учреждения Самарской области "Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Надежда" проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **40 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения отсутствует информация :

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, ✓ финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц





### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

Согласно указанным нормативно-правовым актам официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»  
Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –97% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).



Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;

- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

- Наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- Вход в здание оборудован лифтом, пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

- Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника.

В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

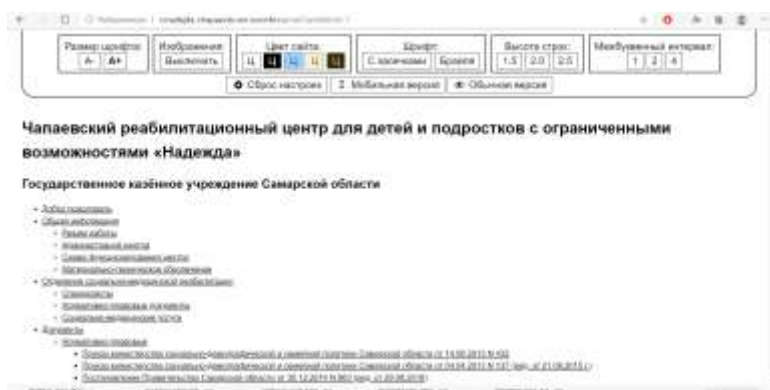


### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по

сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,3 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию– 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –95% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Светлячок"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **30 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

### **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

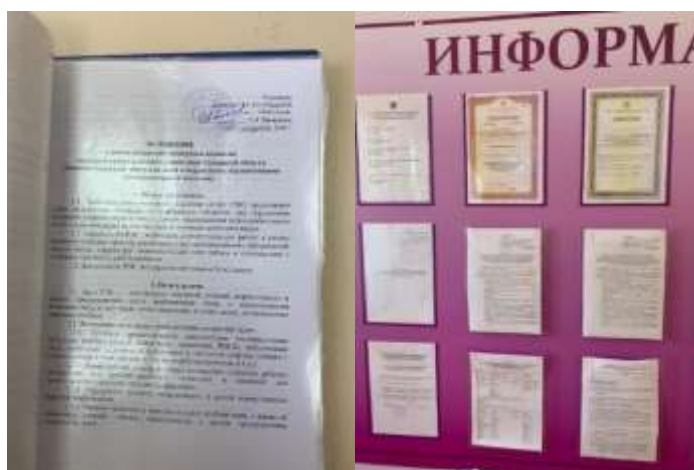
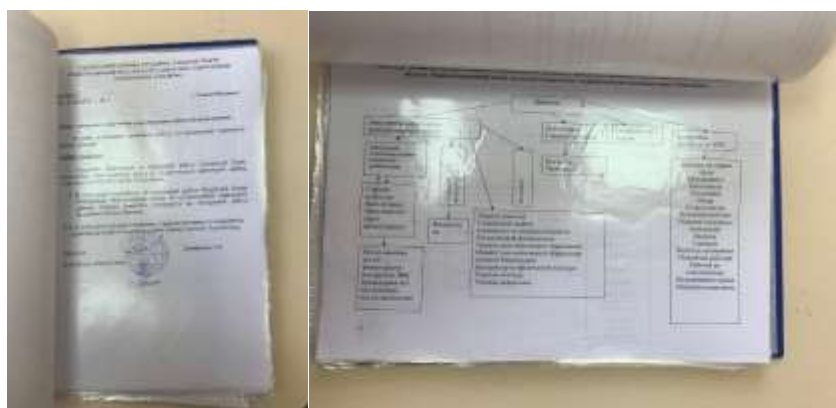
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности

организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки



качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения недоступен



**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Постоянный доступ к питьевой воде.





### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие поручней, расширенных дверных проемов;

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

Вход в здание оборудован специальными подъемными платформами

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника. В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию– 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) "**  
**(ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)" )**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области " "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)"); проводилась посредством следующих методов сбора информации

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **18 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,

которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных

информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки



качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)

4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

5. интернет-сервис «интернет-приемная»

6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления**

#### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).



Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Отсутствует доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы;

Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами

сменные кресла-коляски отсутствуют.

#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;



Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации не осуществляется.



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда"  
(ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда) проводилась посредством следующих методов сбора информации

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки –

### **13 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных

ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

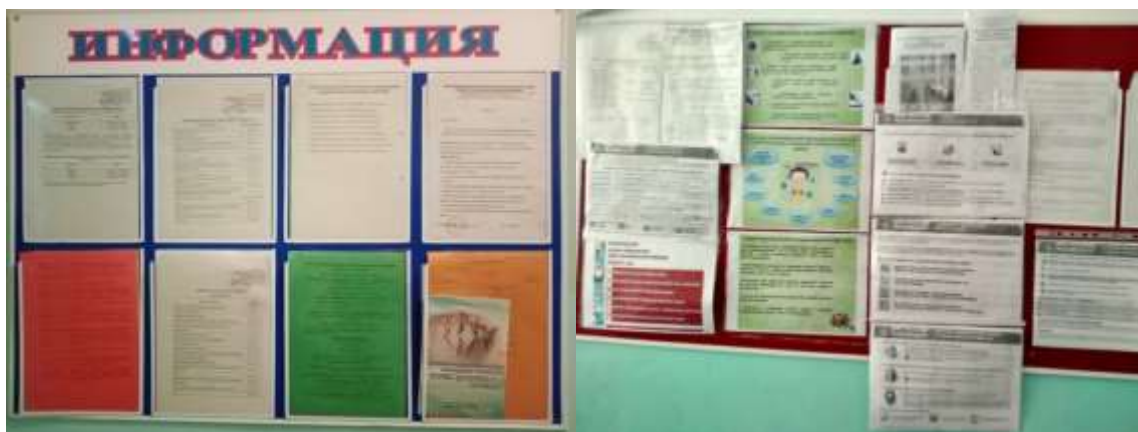
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;



### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

1. Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2. приказ Министерства труда и социальной защиты Российской

Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за



счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

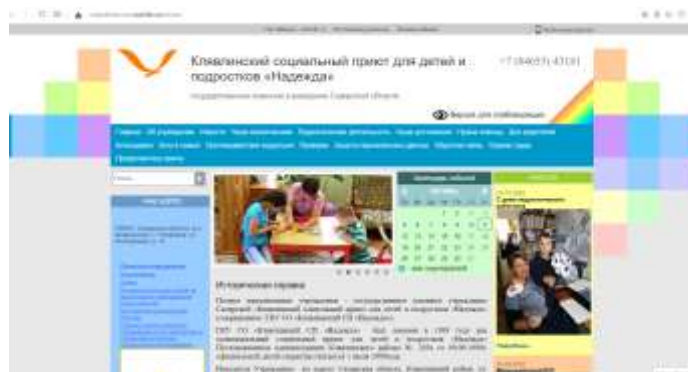
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Отсутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Отсутствует доступ к питьевой воде.



### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- Наличие расширенных дверных проемов;
- Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенические помещений;
- Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами
- сменные кресла-коляски отсутствуют.

### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

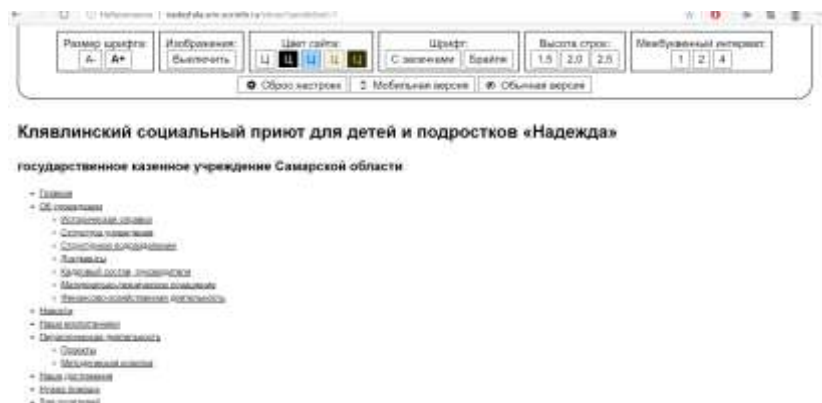
Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации не осуществляется.



## **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 40% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное

оказание услуги при обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с  
ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")

; проводилась посредством следующих методов сбора информации

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **23 респондента**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



## **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;



- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,

которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На официальном сайте учреждения отсутствует информация:

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

#### **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

#### **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

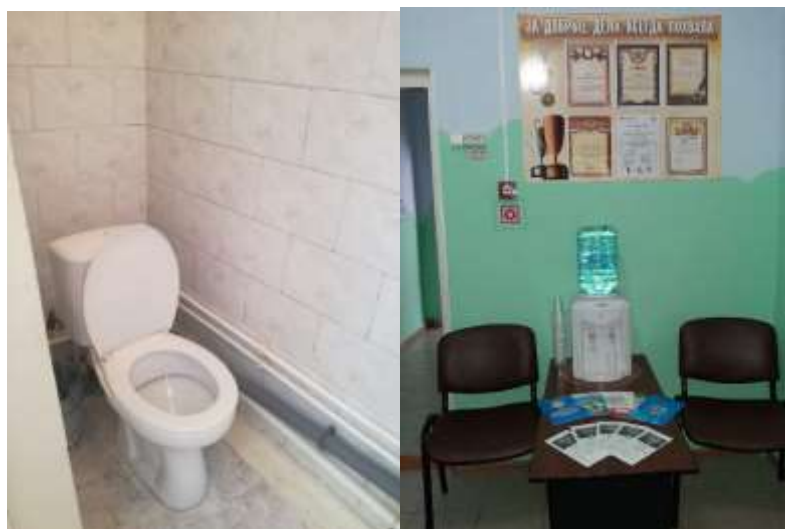
## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).





Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Присутствует доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

**Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы;

Присутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами

сменные кресла-коляски присутствуют



#### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

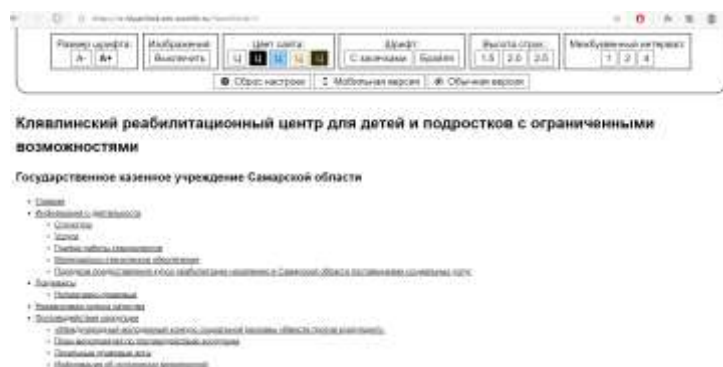
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации не осуществляется.



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

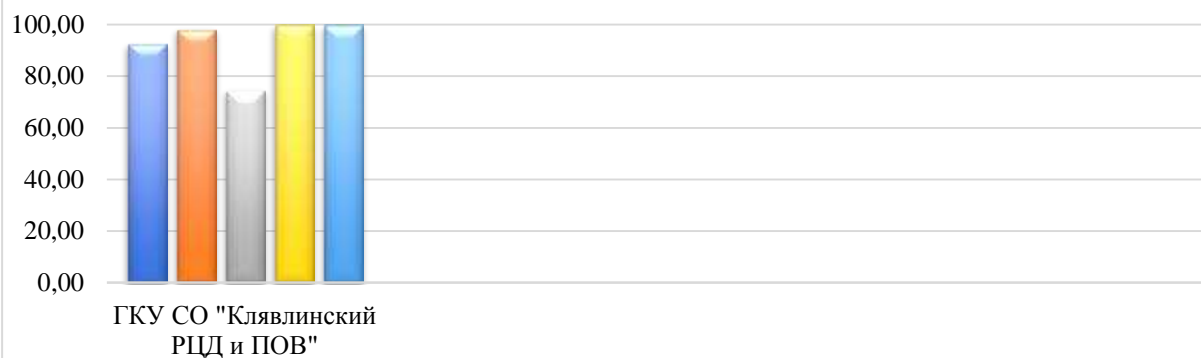
#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## Сравнение показателей



- ГКУ СО "Клявлинский  
РЦД и ПОВ"
- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
  - Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
  - Доступность услуг для инвалидов
  - Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
  - Удовлетворенность условиями оказания услуг



**Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»  
(ГКУ СО "Центр соцадаптации")**

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного казенного учреждения Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации") проводилась посредством следующих методов сбора информации

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **32 респондента**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

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

## **Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На стендах учреждения размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

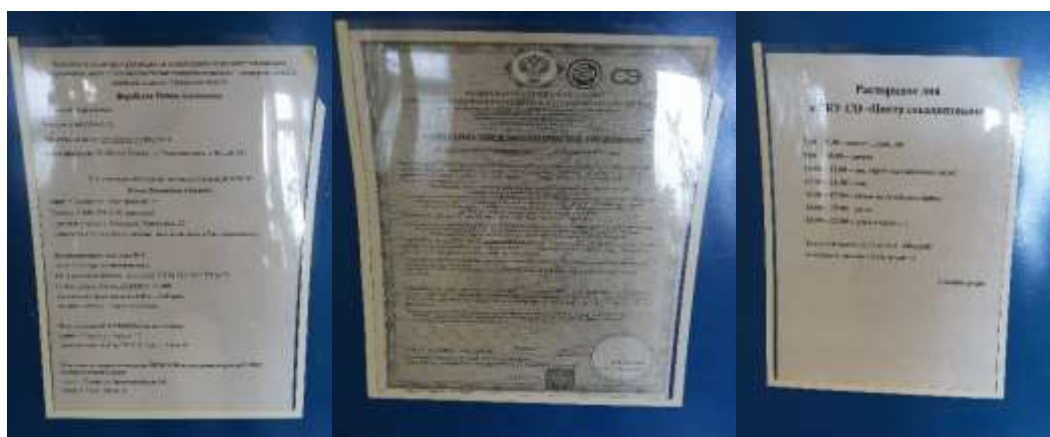
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг

На стендах учреждения отсутствует информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;





### **Открытость и доступность информации на официальном сайте организации**

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах: постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:



- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.



## **Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»

## **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения**

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления**

### **Обеспечение в организации комфортных условий**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).



Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания;
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное;
- Присутствует доступ к питьевой воде.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды.

В результате проверки было выявлено:

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Присутствуют поручни, расширенные дверные проемы;

Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами

сменные кресла-коляски присутствуют.



### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации осуществляется.



### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96, 4% от общего числа опрошенных получателей услуг

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 87,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



## Сравнение показателей



ГКУ СО "Центр  
соадаптации"

- Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Учреждения социального обслуживания в Самарской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 95,79 баллов. В Самарской области в целом созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями социального обслуживания.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Самарской области 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, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием

3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и официальные сайты организации.

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области были сформулированы рекомендации по улучшению качества услуг отдельными учреждениями:

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО «ЦСОН СВО»)**

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;

- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО «ЦСОН Юго-Западного округа)**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации целесообразно привести в соответствие требованиям, а именно добавить информацию:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

Также провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;

- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

- организовать работу организации без превышения установленным законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования,
- -проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Кошкинский пансионат")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

**Государственное казённое учреждение Самарской области "Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Большеглушицкий РЦДиПОВ")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации целесообразно привести в соответствие требованиям, а именно добавить информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Южного округа" (АНО «ЦСОН Южного округа")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;

- организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к способам взаимодействия с посетителями при первичном контакте при непосредственном обращении в организацию

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления » целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский" )**

В рамках улучшения работы учреждения можно расчертить разметку места для стоянки автомашины инвалида на кресле-коляске размером 6,0 х 3,6 м. Поставить знак доступности для инвалидов как на асфальте (эталонный размер 0,75 х0,75 м), так и в вертикальном положении перед каждым местом парковки

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Самарский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)" (ГБУ СО "Самарский молодежный пансионат для инвалидов")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно на официальном сайте учреждения добавить раздел «Часто задаваемые вопросы».

В рамках улучшения работы учреждения можно расчертить разметку места для стоянки автомашины инвалида на кресле-коляске размером 6,0 х 3,6 м. Поставить знак доступности для инвалидов как на асфальте (эталонный размер 0,75 х0,75 м), так и в вертикальном положении перед каждым местом парковки

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Хворостянский пансионат")**

В рамках улучшения работы учреждения можно установить кулер в зоне ожидания для обеспечения наличия и доступность питьевой воды для посетителей



В рамках улучшения работы учреждения можно расчертить разметку места для стоянки автомашины инвалида на кресле-коляске размером 6,0 х 3,6 м. Поставить знак доступности для инвалидов как на асфальте (эталонный размер 0,75 х0,75 м), так и в вертикальном положении перед каждым местом парковки

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северного округа" (АНО «ЦСОН Северного округа")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
"Огонёк"**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о финансово-хозяйственной деятельности.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Жемчужина" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Жемчужина")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на стенде организации целесообразно привести в соответствие требованиям, а именно добавить информацию:

- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля,

предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами)

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области  
"Шенталинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)" (ГБУ СО "Шенталинский пансионат")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,

которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно оборудовать дополнительной мебелью комфортную зону отдыха (ожидания)

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Тольяттинский"(АНО «ЦСОН "Тольяттинский")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно провести работу над структурой стенда для облегчения восприятия посетителями

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

- проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения городского округа Самара "Центральный" (АНО «ЦСОН "Центральный")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к способам взаимодействия с посетителями при первичном контакте при непосредственном обращении в организацию

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Созвездие" (ГБУ СО РЦ "Созвездие")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации» целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Сергиевский реабилитационный центр для детей и подростков с  
ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Сергиевский РЦДиПОВ")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание сайта организации, а именно добавить информацию:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами)



**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями Восточного округа" (ГКУ СО "РЦДиПОВ Восточного  
округа")**

учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами)

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО »ЦСОН "Безымянский")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий" (ГКУ СО "Тольяттинский социальный приют")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

• В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Государственное бюджетное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов "Доблесть" (ГБУ СО РЦ "Доблесть")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание сайта организации, а именно добавить информацию

- о финансово-хозяйственной деятельности;

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Журавушка" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Журавушка")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными  
возможностями "Виктория" городского округа Тольятти"  
(ГКУ СО "РЦДиПОВ "Виктория" г.о. Тольятти")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации,

а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание сайта организации, а именно добавить информацию

- численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно оборудовать дополнительной мебелью комфортную зону отдыха (ожидания)

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и

информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

**Государственное казённое учреждение Самарской области "Безенчукский комплексный центр социального обслуживания населения "Дом детства" (ГКУ СО "Безенчукский "Дом детства")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья

получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) выделенных стоянок для автотранспортных юридических лиц;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля



Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Государственное казенное учреждение Самарской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения «Ровесник»  
(ГКУ СО " КЦ СО "Ровесник")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание сайта организации, а именно добавить информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

- соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств

обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа"(АНО »ЦСОН Восточного округа")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным стендом для облегчения восприятия посетителями.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к способам взаимодействия с посетителями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным стендом для облегчения восприятия посетителями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), предусмотреть наличие и понятность навигации внутри организации

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

- Организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:

-проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

-проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников

**Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония" (ГКУ СО "Тольяттинский СРЦН "Гармония");**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казённое учреждение Самарской области  
"Чапаевский реабилитационный центр для детей и подростков с  
ограниченными возможностями "Надежда"**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации целесообразно привести в соответствие требованиям, а именно добавить информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, ✓ финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы»

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

целесообразно:

- предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования

- проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников),

- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

**Государственное казённое учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Светлячок" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Светлячок")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно возобновить работу сайта



Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени Фролова Б.П. городского округа Самара (коррекционный) " (ГКУ СО "ЦП ДОПР имени Фролова Б.П. (коррекционный)")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию:

- О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается организовать доступ к питьевой воде

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Приобретение сменных кресел-колясок

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

В рамках улучшения работы учреждения предлагается организовать доступ к питьевой воде и оборудовать санитарно-гигиенические помещения;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Приобретение сменных кресел-колясок

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦДиПОВ")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации целесообразно привести в соответствие требованиям, а именно добавить информацию:

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о финансово-хозяйственной деятельности;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля

**Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий и иных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию» (ГКУ СО "Центр соцадаптации")**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, а именно добавить информацию

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

- оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов