

Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования

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

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями  
в сфере социального обслуживания  
(сентябрь-ноябрь 2018 г.)**

**Нальчик – 2018 г.**

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

**Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания в Кабардино-Балкарской Республике проводилась в соответствии с Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики №324-ПП от 31 декабря 2015 г «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике», Распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 28 сентября 2018 г. № 583-рп, на основании решения Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории КБР (Заседание №1 от 24 августа 2018 г.).**

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧОУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта № 35 от 13.11.2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |     |
|---|-----|
| 1. Общие положения .....  | 4   |
| 2. Цель и задачи процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....             | 5   |
| 3. Основания для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ..... | 8   |
| 4. Организация и проведение процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ..... | 11  |
| 5. Содержание и результаты процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....   | 16  |
| 6. Заключение .....   | 36  |
| 7. Рекомендации для организаций социального обслуживания по улучшению качества условий оказания услуг .....                           | 37  |
| 8. Приложения к аналитическому отчету .....   | 120 |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

---

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

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

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

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

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

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;

7. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
8. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
9. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
10. ГАУ «Профилакторий «Сокол»;
11. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;
12. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

Задачи исследования:

1. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, влияющих на качество условий оказания социальных услуг;

2. Провести процедуру рейтингования организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги на территории Кабардино-Балкарской Республики по показателям соответствия критериям качества оказания услуг, представленным в п. «в» ст. 8. [Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»<sup>2</sup>.

3. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики в

---

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

соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

### 3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной

политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

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

9. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.);

10. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 51346 от 14 июня 2018 г.);

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

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

13. Письмо Минтруда России от 9 января 2017 г. № 11-3/10/В-1 «О направлении приказа Минтруда России от 27 декабря 2016 г. № 837 и об учете нормативных правовых актов при проведении независимой оценки качества (руководителям органов социальной защиты субъектов Российской Федерации)»;

14. Письмо Минтруда России от 19 февраля 2016 г. № 11-3/10/В-1108 «Об обеспечении размещения результатов независимой оценки на сайте bus.gov.ru».

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

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

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

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

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
7. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
8. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
9. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
10. ГАУ «Профилакторий «Сокол»;
11. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;
12. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы<sup>4</sup>:

1. «Открытость и доступность информации об организации»;

---

<sup>4</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги»;
3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

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

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

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы<sup>5</sup>.

Источники информации для расчета показателей:

- официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации социального обслуживания);

---

<sup>5</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социального обслуживания).

.

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики проводилась с 28 августа 2018 г. по 1 декабря 2018 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (сентябрь 2018г.);
2. Полевой этап (сентябрь-ноябрь 2018г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (декабрь 2018).

### **На организационно-подготовительном этапе:**

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

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

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

– разработан и согласован график проведения работ.

### **На полевом этапе (этапе сбора первичной информации):**

- сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации;

- реализована проверка собранных данных, первичная обработка анкет и их подготовка к машинной обработке.

### **На аналитически-объяснительном этапе:**

-ручная обработка данных;

-перевод данных на машинные носители и машинная обработка;

-статистическая обработка;

-характеристика состава опрошенных, репрезентативности данных опроса;

– сформирован аналитический отчет.

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

– экспертной оценки информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации;

– экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;

– контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;

– опроса получателей услуг и сотрудников организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 8 человек. В опросе приняло участие 606 получателей услуг организаций социального обслуживания.

Среди участников опроса: женщины –67,5%; мужчины –32,5%; в возрасте до 30-ти лет –12%; 31-40 лет –17,9%; 41-50 лет –40,5%;свыше 51 года–29,6%. Наибольший процент респондентов(53,0%) составили

респонденты с высшим образованием. Далее по убыванию: с начальным и средним профессиональным образованием –32,8%, с незаконченным высшим образованием –8,3%, с основным средним (полным) –3,9%, с основным общим (9 классов) –1,6%; другое –0,4%.

В целом все организации социального обслуживания получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации социального обслуживания.

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

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

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

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

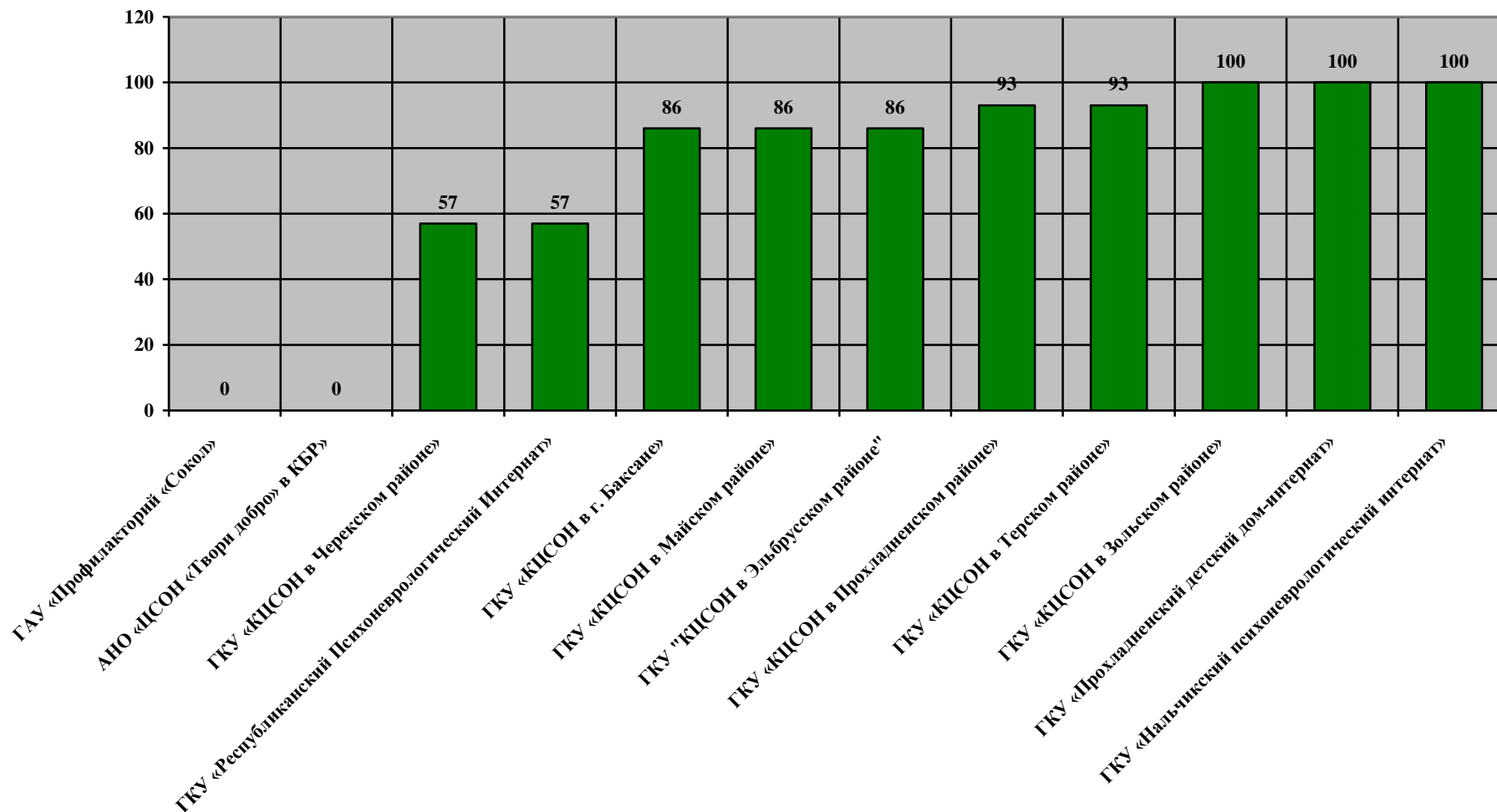


Диаграмма 1.1. Параметр 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

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

- ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат» (100 из 100 баллов);
- ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» (100 из 100 баллов).

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

- ГАУ «Профилакторий «Сокол» (0 из 100 баллов);
- Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» (0 из 100 баллов).

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

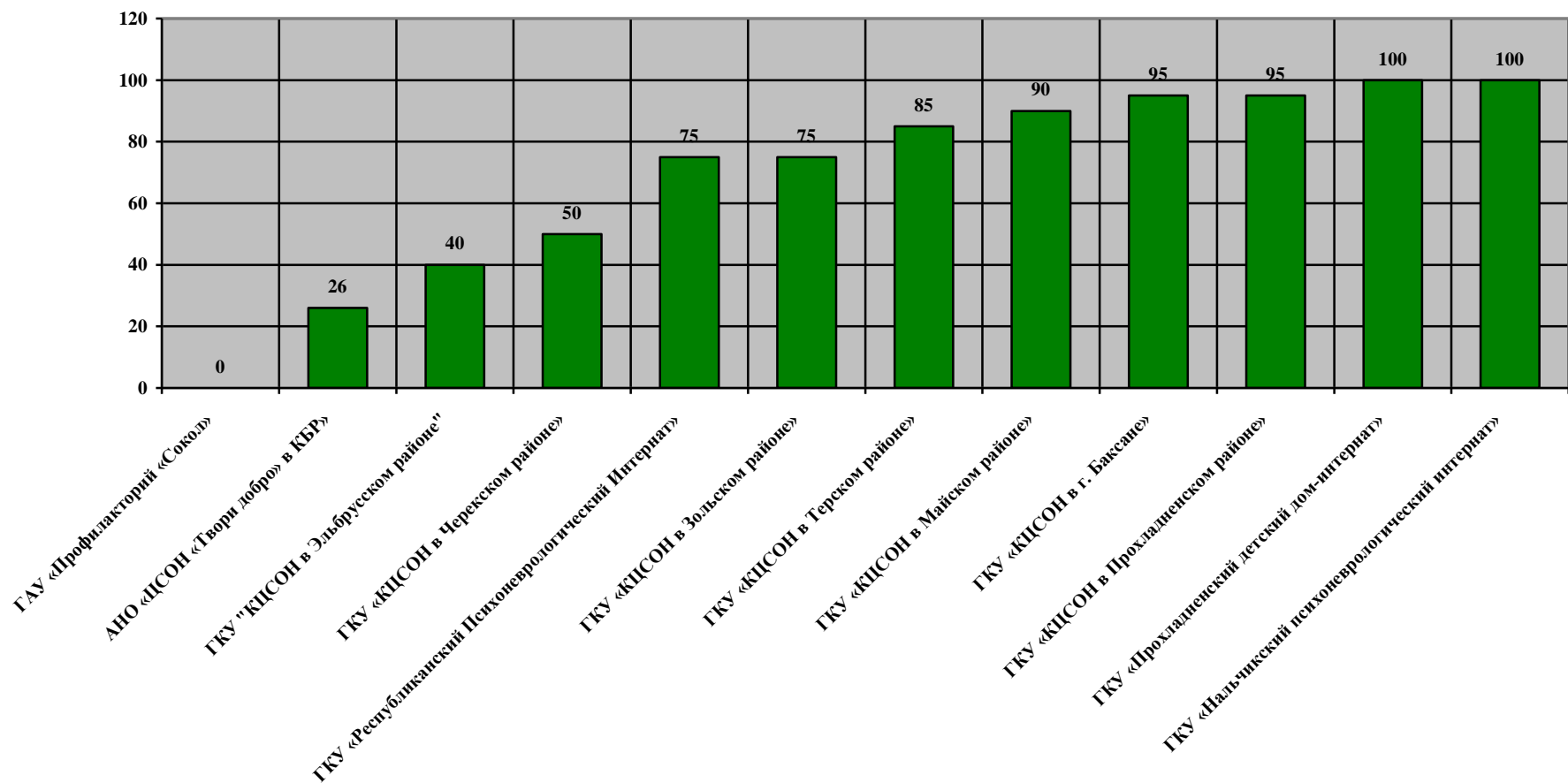


Диаграмма 1.2. Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

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

- ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат» (100 из 100 баллов);
- ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» (100 из 100 баллов).

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

- ГАУ «Профилакторий «Сокол» (0 из 100 баллов);
- Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» (26 из 100 баллов).

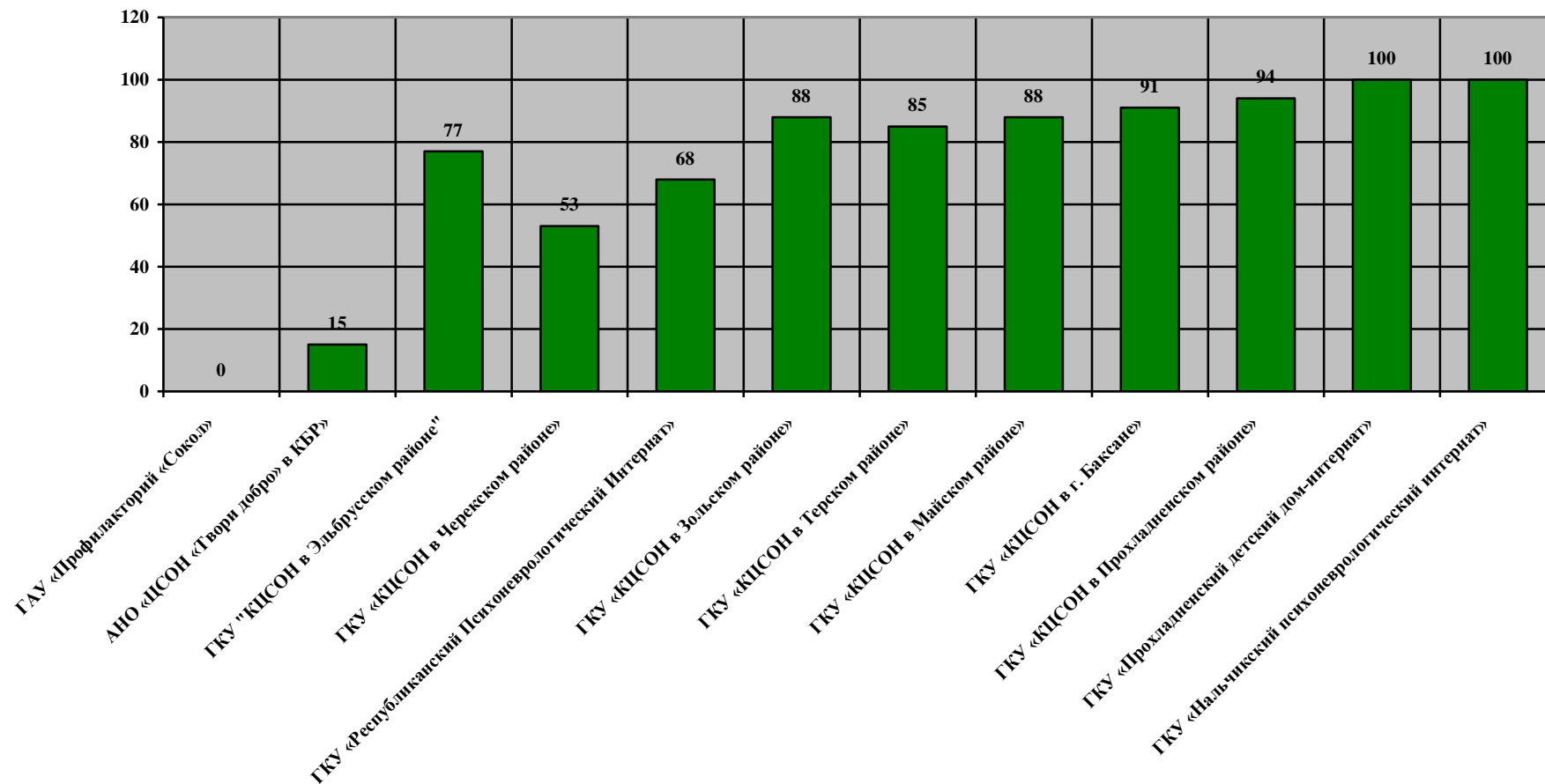


Диаграмма 1.3. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

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

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

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
3. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
4. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат».

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

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

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Параметр 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адрес электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иного дистанционного способа взаимодействия.

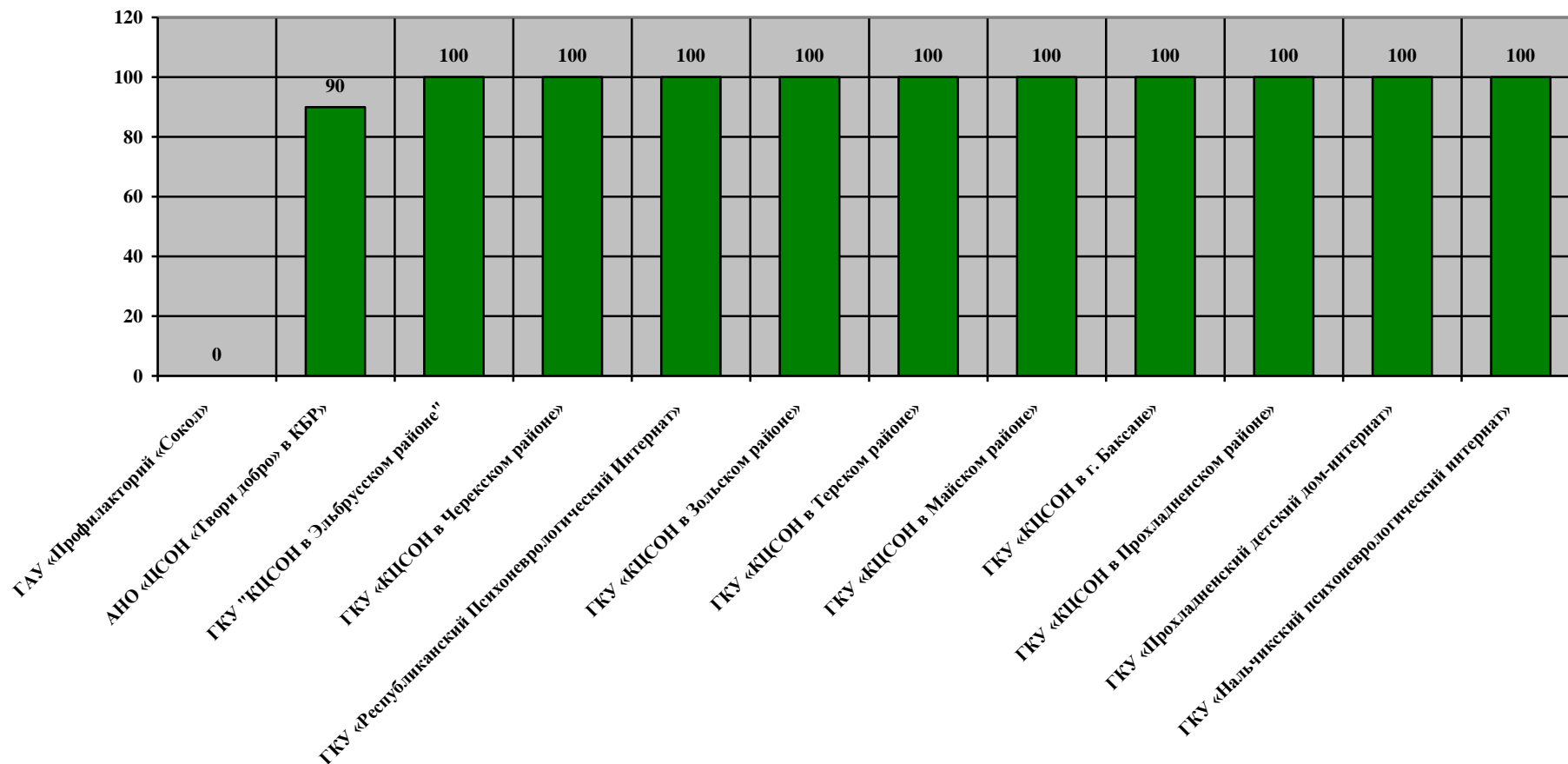


Диаграмма 1.4 Параметр 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

У 84 % организаций социального обслуживания отмечено 100 бальное значение параметра 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

Низкое бальное значение по соответствующему параметру, в виду отсутствия у организации официального сайта в сети «Интернет» в принципе, наблюдается у :

- ГАУ «Профилакторий «Сокол» (0 из 100 баллов).

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

Таблица 1.1.

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

| №№ | Организация социального обслуживания                | Параметры, подлежащие оценке |                          |  |   |  |  |  |
|----|---|------------------------------|--------------------------|--|---|--|--|--|
|    |   | Абонентский номер телефона;  | адрес электронной почты; | электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); | Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; | техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); | Иной дистанционный способ взаимодействия |  |
| 1  | ГАУ «Профилакторий «Сокол»                          | 0                            | 0                        | 0  | 0   | 0  | 0  |  |
| 2  | АНО «ЦСОН «Твори добро» в КБР»                      | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 3  | ГКУ "КЦСОН в Эльбрусском районе"                    | 1                            | 1                        | 1  | 1   | 1  | 0  |  |
| 4  | ГКУ «КЦСОН в Черекском районе»                      | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 5  | ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат» | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 6  | ГКУ «КЦСОН в Зольском районе»                       | 1                            | 1                        | 1  | 1   | 1  | 1  |  |
| 7  | ГКУ «КЦСОН в Терском районе»                        | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 8  | ГКУ «КЦСОН в Майском районе»                        | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 9  | ГКУ «КЦСОН в г. Баксане»                            | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 10 | ГКУ «КЦСОН в Прохладненском районе»                 | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 11 | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»           | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 0  |  |
| 12 | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»     | 1                            | 1                        | 1  | 0   | 1  | 1  |  |

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

Контрольные звонки и отправка писем в организации социального обслуживания осуществлялись в течении трех месяцев с сентября по ноябрь 2018 г.. По результатам контрольных звонков и писем 100% обращений в организации социального обслуживания по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений являются результативными.

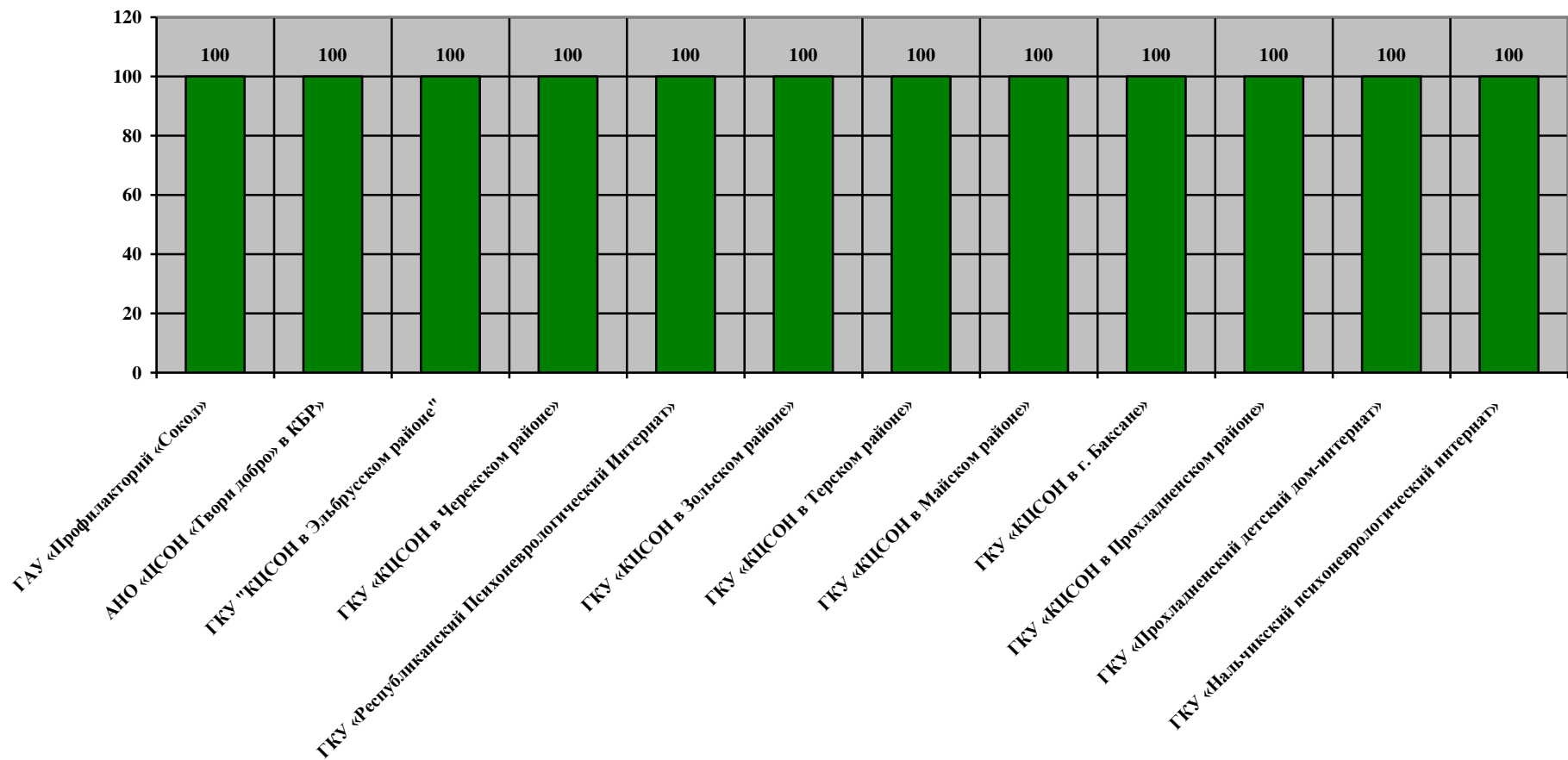


Диаграмма 1.5. Параметр 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы

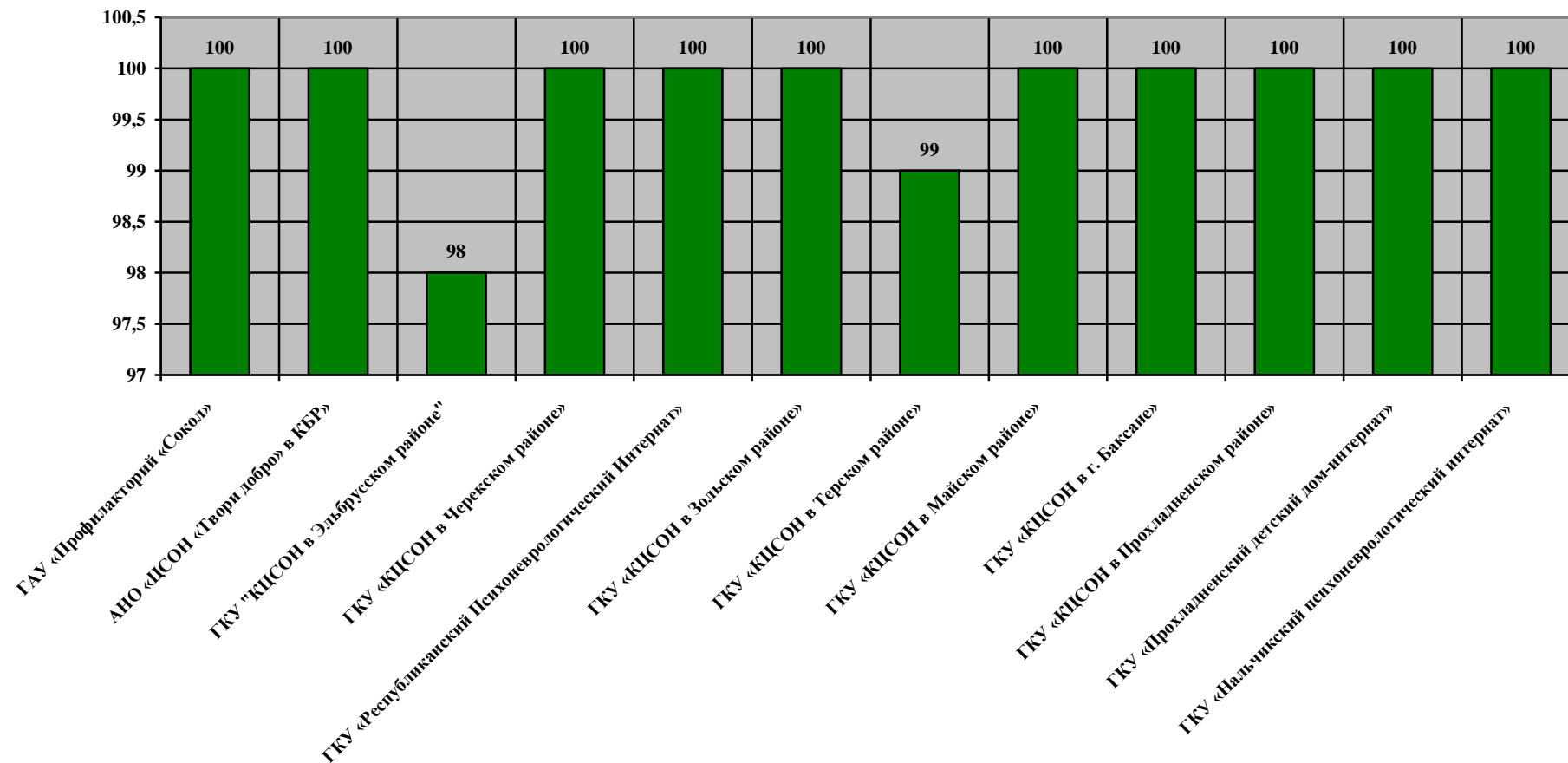


Диаграмма 1.6. 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

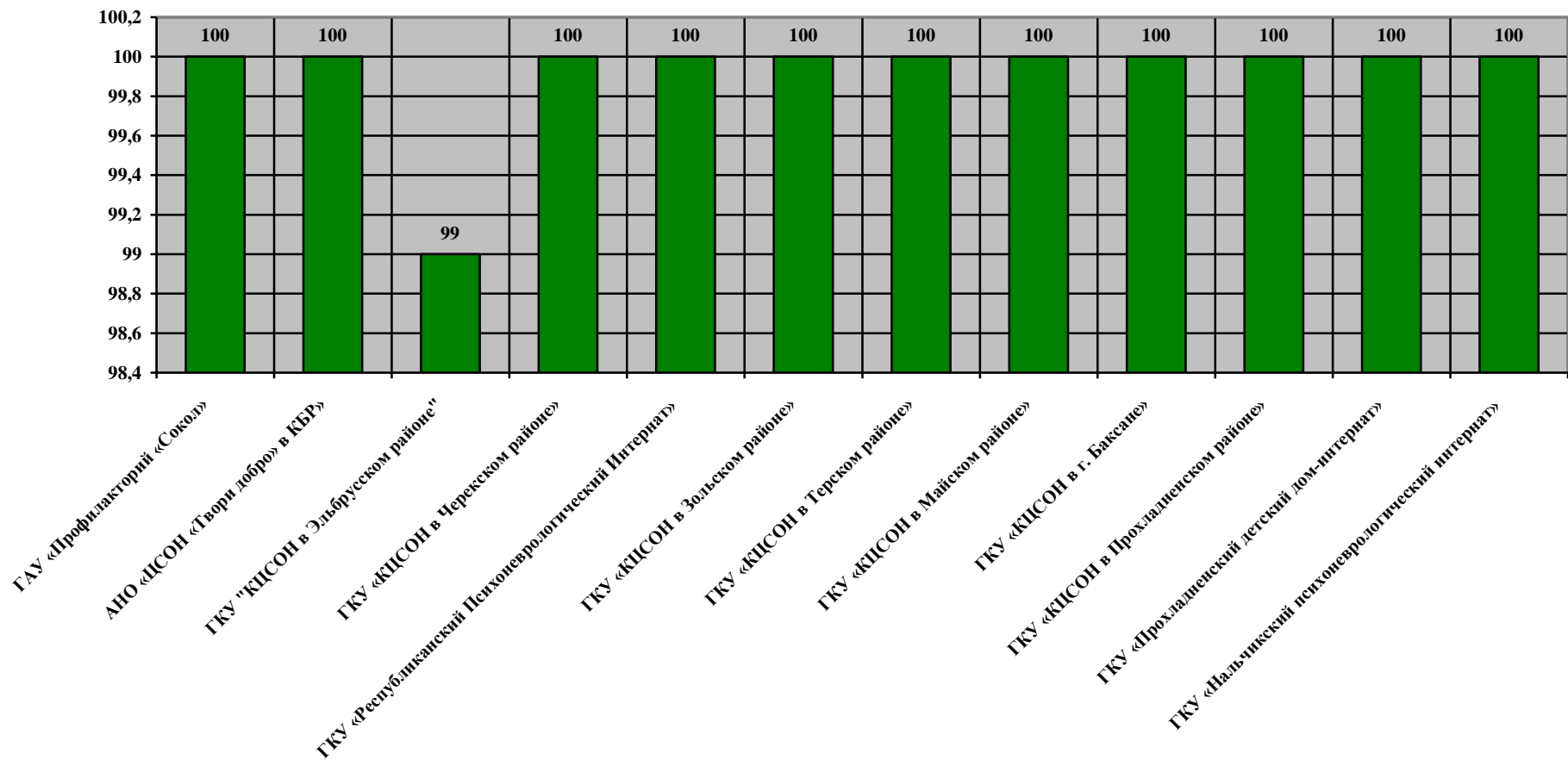


Диаграмма 1.7 Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы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

В соответствии с высокой оценкой параметров, характеризующих показатели 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» выявлен высокий (в среднем 99,9 %) уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организаций социального обслуживания и на официальном сайте в сети «Интернет». При более глубоком анализе содержания массива социологической информации, эксперты установили, что факт 0,1%-го отклонения в результатах коррелирует с фактом отсутствия опыта обращения получателей услуг в сфере социального обслуживания к соответствующим информационным ресурсам.

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

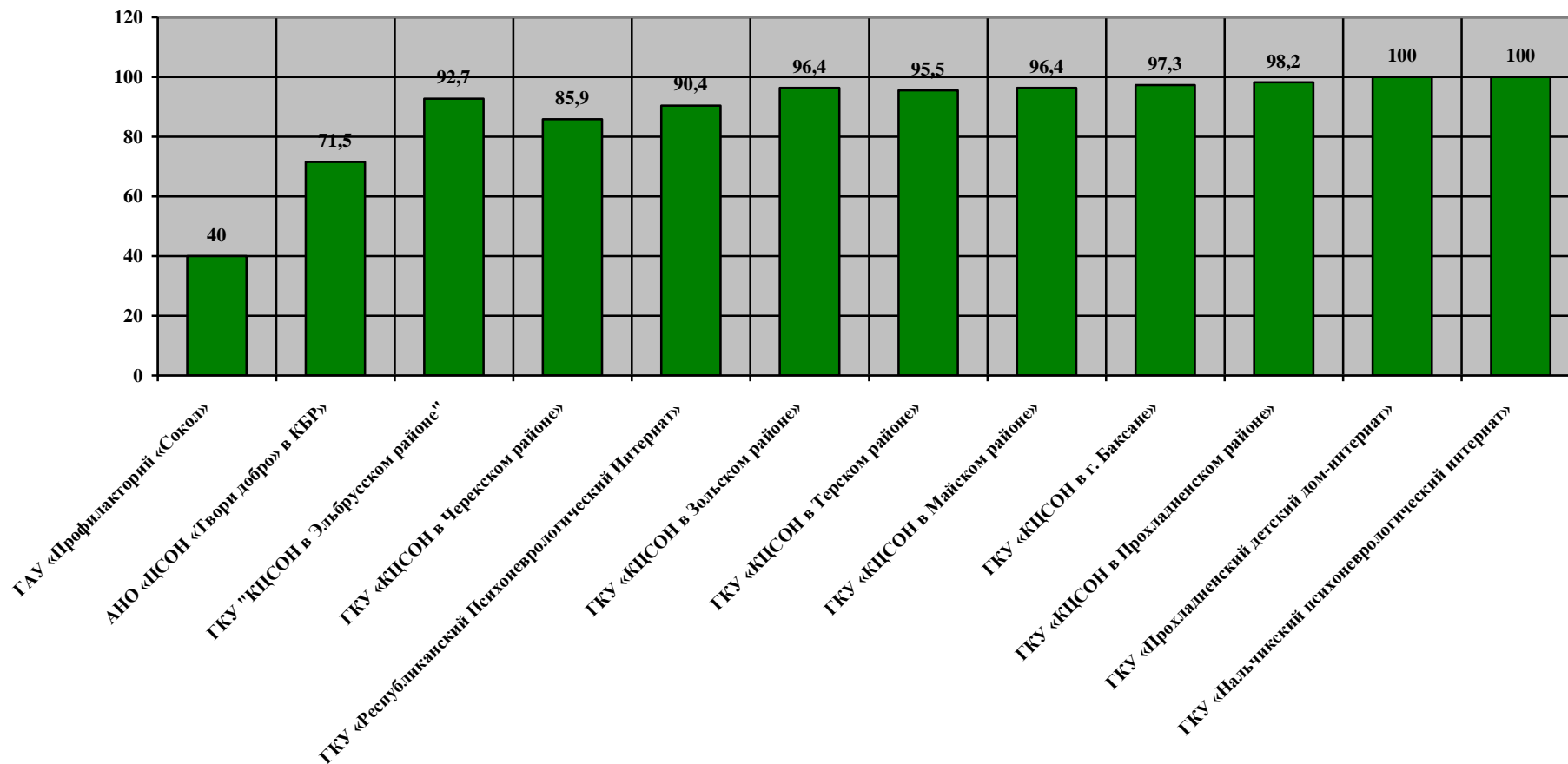


Диаграмма 1.8. Интегральный показатель по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

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

1. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» (100 из 100 баллов);
2. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат» (100 из 100 баллов).

Низкие интегральные значения по соответствующему критерию представлены у:

1. ГАУ «Профилакторий «Сокол» (40 из 100 баллов).

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» среди заявленных организаций составляет 88,7 баллов, при этом 83 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения открытости и доступности информации о своей деятельности.

## **2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги в сфере охраны здоровья**

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

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

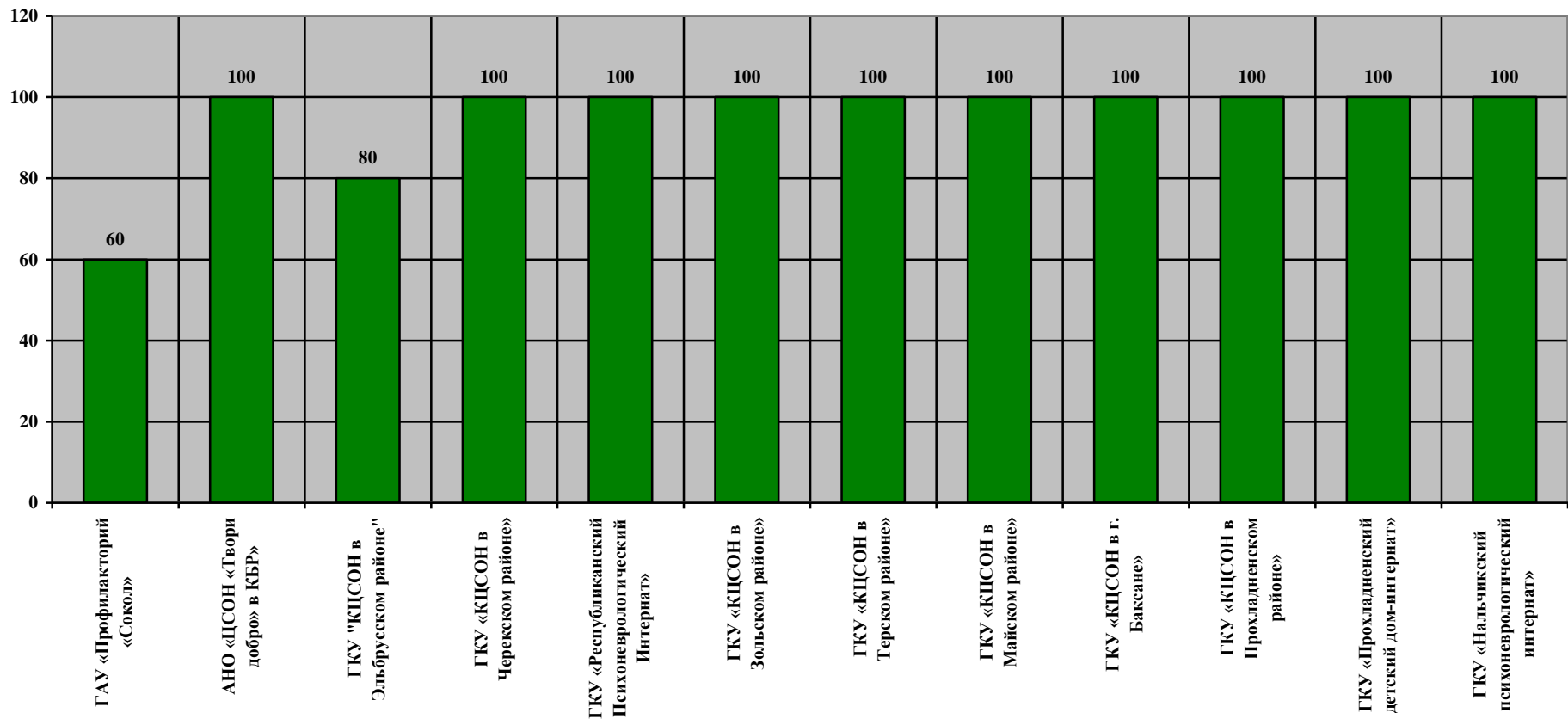


Диаграмма 2.1 Параметр 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность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

У 83,3% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Низкие балльные значения по соответствующему параметру продемонстрировала:

- ГАУ «Профилакторий «Сокол» (60 из 100 баллов).

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

Таблица 2.1.

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

| №№ | Организация социального обслуживания                | Параметры, подлежащие оценке  |  |                                     |  |   |   |  |
|----|---|---|--|-------------------------------------|--|---|---|--|
|    |   | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы | наличие и доступность питьевой воды | наличие и доступность санитарно-гигиенически х помещений | санитарное состояние помещений организации социальной сферы | транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки) | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы) |
| 1  | ГАУ «Профилакторий «Сокол»                          | 0   | 0  | 1                                   | 1  | 1   | 0   | 0  |
| 2  | АНО «ЦСОН «Твори добро» в КБР»                      | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 3  | ГКУ "КЦСОН в Эльбрусском районе"                    | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 4  | ГКУ «КЦСОН в Черекском районе»                      | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 0  |
| 5  | ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат» | 1   | 0  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 0  |
| 6  | ГКУ «КЦСОН в Зольском районе»                       | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 7  | ГКУ «КЦСОН в Терском районе»                        | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 8  | ГКУ «КЦСОН в Майском районе»                        | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 9  | ГКУ «КЦСОН в г. Баксане»                            | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 10 | ГКУ «КЦСОН в Прохладненском районе»                 | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 11 | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»           | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |
| 12 | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»     | 1   | 1  | 1                                   | 1  | 1   | 1   | 1  |

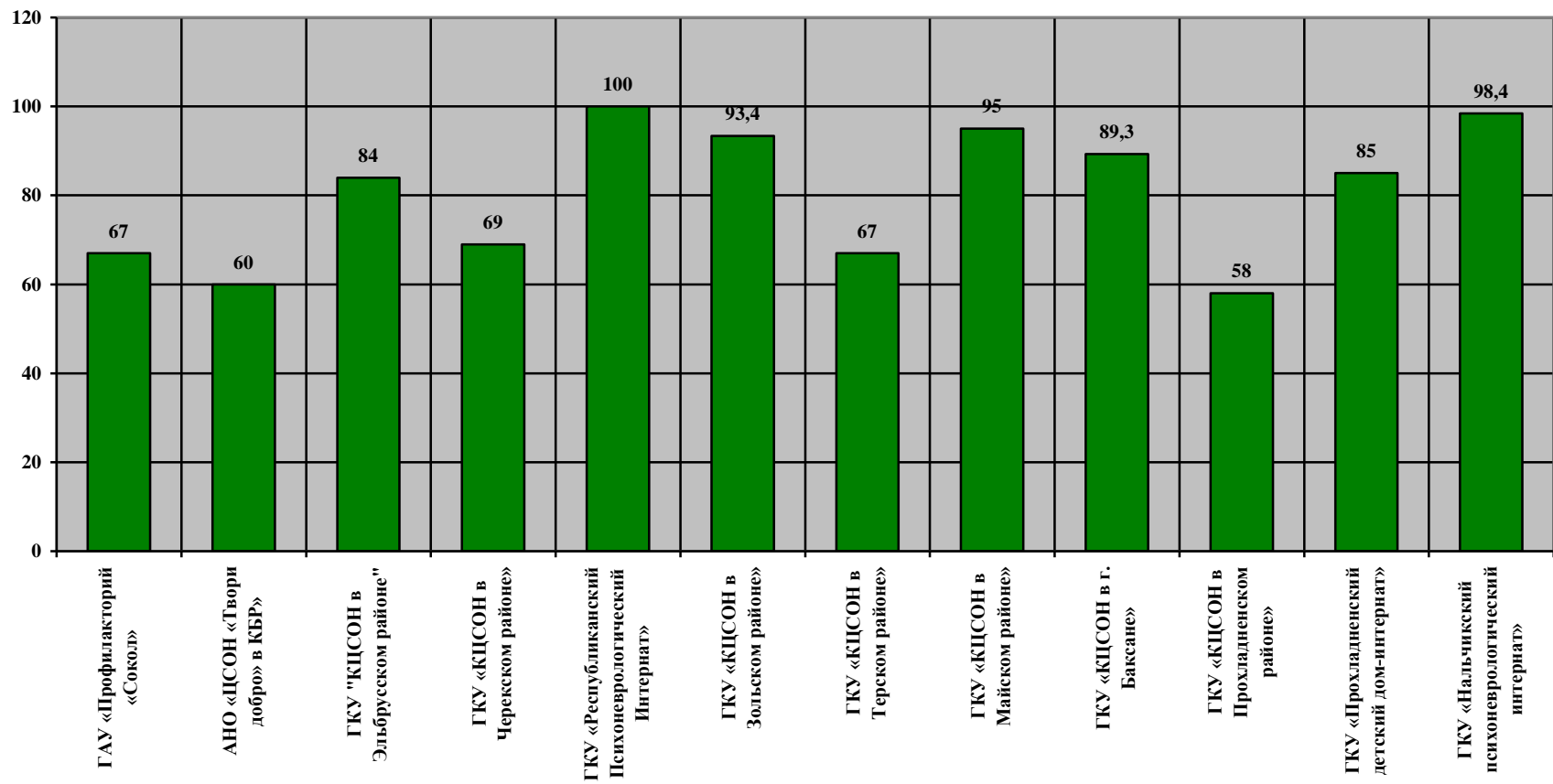


Диаграмма 2.2 Параметр 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги

Таблица 2.2.

Индикаторы, подлежащие оценке по параметру 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги

| №  | Организация   | Среднее время ожидания предоставления услуги(%) |                   |                   |                   |
|----|---|---|-------------------|-------------------|-------------------|
|    |   | Более 25 минут                                  | От 20 до 25 минут | От 15 до 20 минут | Не более 15 минут |
| 1  | ГАУ «Профилакторий «Сокол»                          | 16  | 24                | 30                | 30                |
| 2  | АНО «ЦСОН «Твори добро» в КБР»                      | 0   | 21                | 67                | 12                |
| 3  | ГКУ "КЦСОН в Эльбрусском районе"                    | 4   | 4                 | 26                | 66                |
| 4  | ГКУ «КЦСОН в Черекском районе»                      | 21  | 13                | 15                | 51                |
| 5  | ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат» | 0   | 0                 | 0                 | 100               |
| 6  | ГКУ «КЦСОН в Зольском районе»                       | 0   | 0                 | 16                | 84                |
| 7  | ГКУ «КЦСОН в Терском районе»                        | 28  | 12                | 8                 | 52                |
| 8  | ГКУ «КЦСОН в Майском районе»                        | 4   | 0                 | 5                 | 91                |
| 9  | ГКУ «КЦСОН в г. Баксане»                            | 2   | 7                 | 13                | 78                |
| 10 | ГКУ «КЦСОН в Прохладненском районе»                 | 15  | 30                | 21                | 34                |
| 11 | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»           | 0   | 4                 | 12                | 84                |
| 12 | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»     | 1   | 0                 | 0                 | 98                |

То есть, исходя из данных, представленных в таблице 2.2. можно заключить, что среднее время ожидания предоставления услуги, преимущественно меньше установленного нормативно-правовыми актами.

Стоит заметить, что при характеристике среднего времени ожидания предоставления услуги 66% респондентов отметили, что значение соответствующего параметра в организациях социального обслуживания меньше установленного норматива не менее чем на  $\frac{1}{2}$  срока, 14% респондентов отметили, что значение соответствующего параметра в организациях социального обслуживания меньше установленного норматива не менее чем на  $\frac{1}{3}$  срока, 9 % респондентов отметили, что значение соответствующего параметра в организациях социального обслуживания меньше установленного норматива не менее чем на  $\frac{1}{4}$  срока и 11 % ответили, что значение соответствующего параметра равно установленному нормативу и ни один респондент не отметил, что время предоставления услуги в сфере социального обслуживания превышает установленные нормативы.

Этот факт коррелирует с высокими значениями параметра 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.

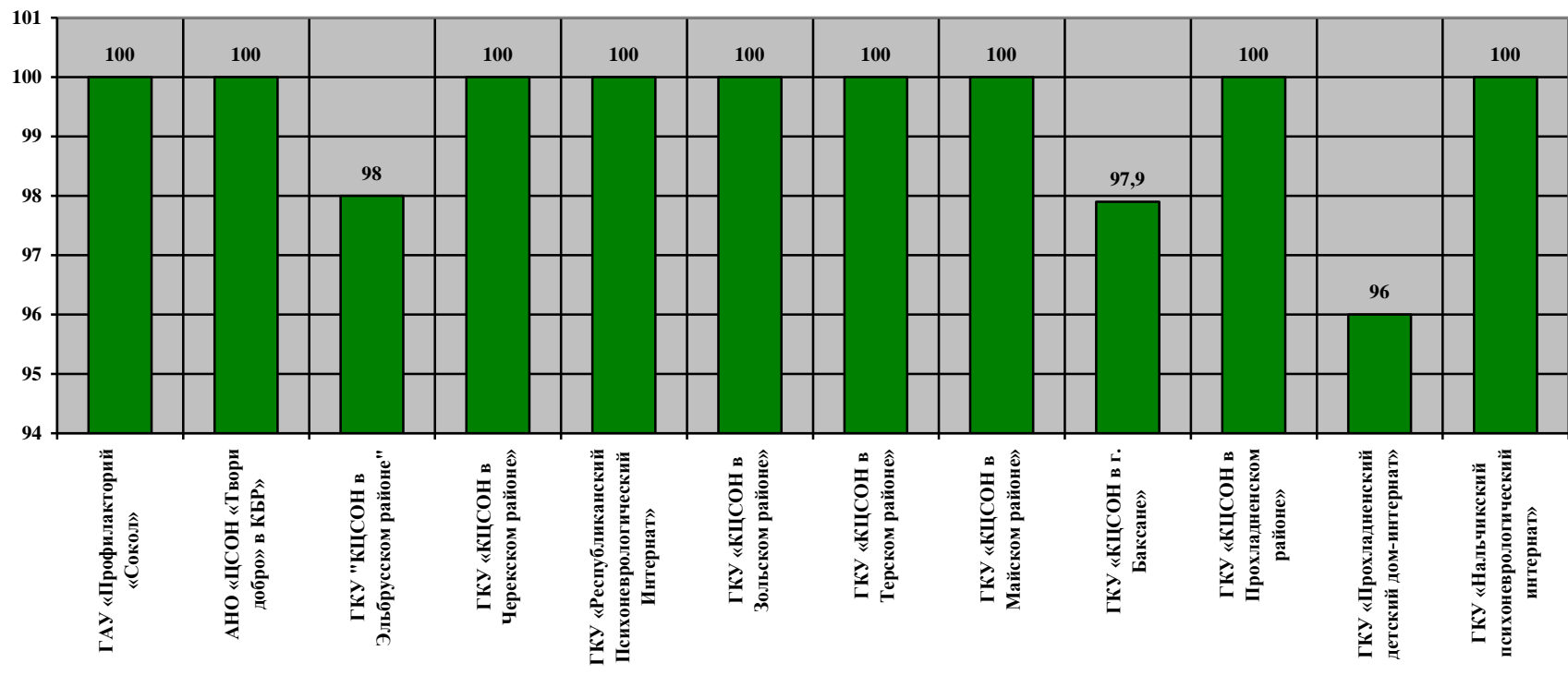


Диаграмма 2.3. Параметр 2.2.2. Своевременность предоставления услуги

В среднем 99, 3 % респондентов отметили, что социальные услуги всеми организациями социального обслуживания предоставляются своевременно.

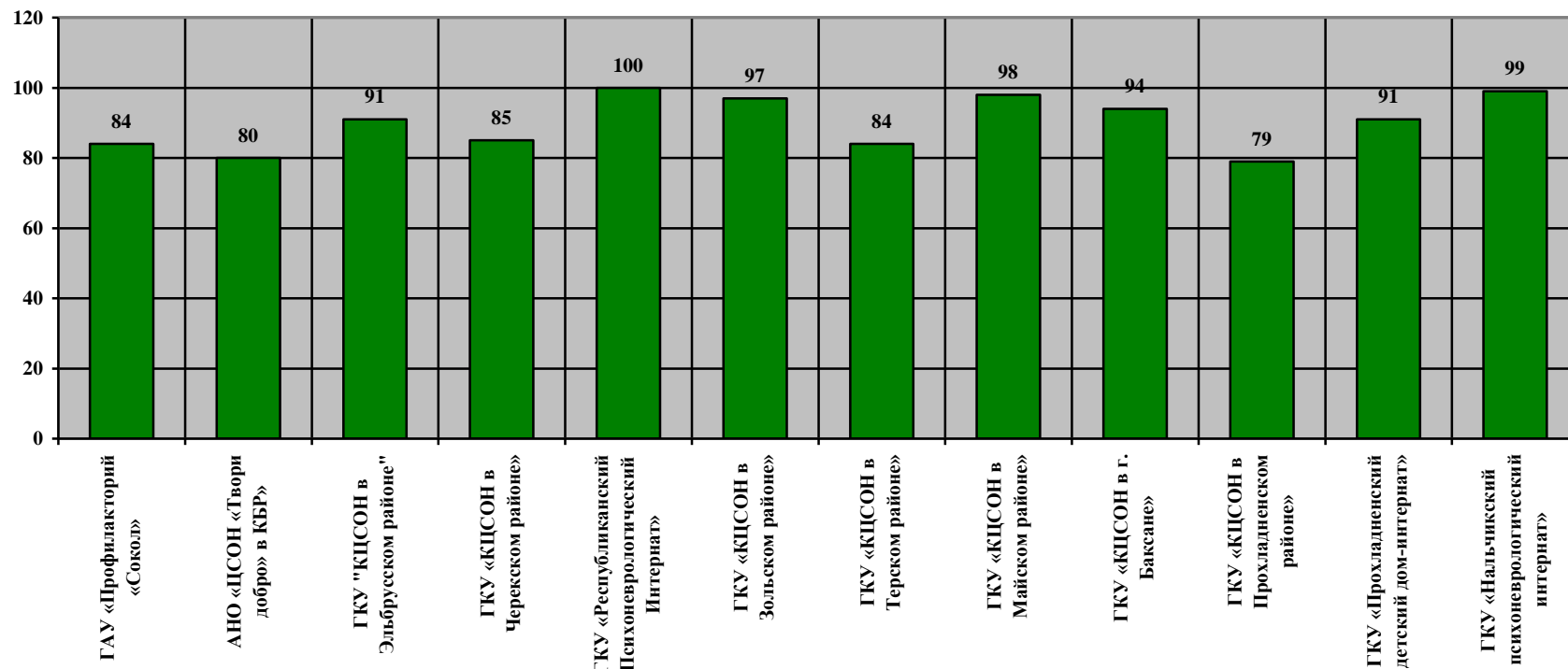


Диаграмма 2.4. Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

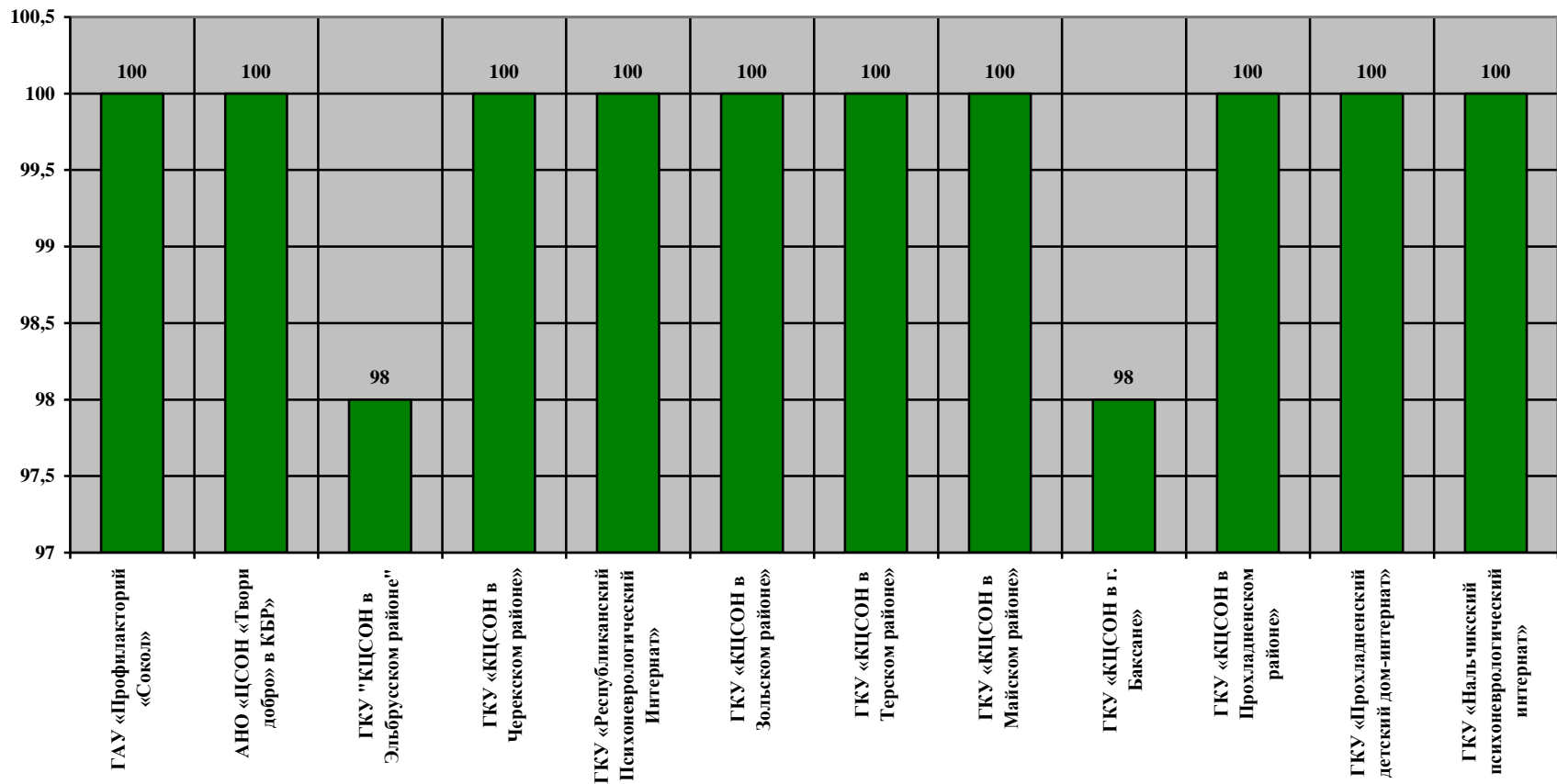


Диаграмма 2.5. Параметр 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

При оценке параметра «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания» абсолютное большинство (99,6% получателей услуг) отметили, что удовлетворены в целом комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания. Интегральные показатели по соответствующему критерию между учреждениями варьировались в диапазоне от 98 % до 100%, что демонстрирует колоссальную работу, проведенную организациями в соответствующей области.

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

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет 94,46 баллов, при этом 100 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения комфортности и своевременности предоставления социальных услуг.

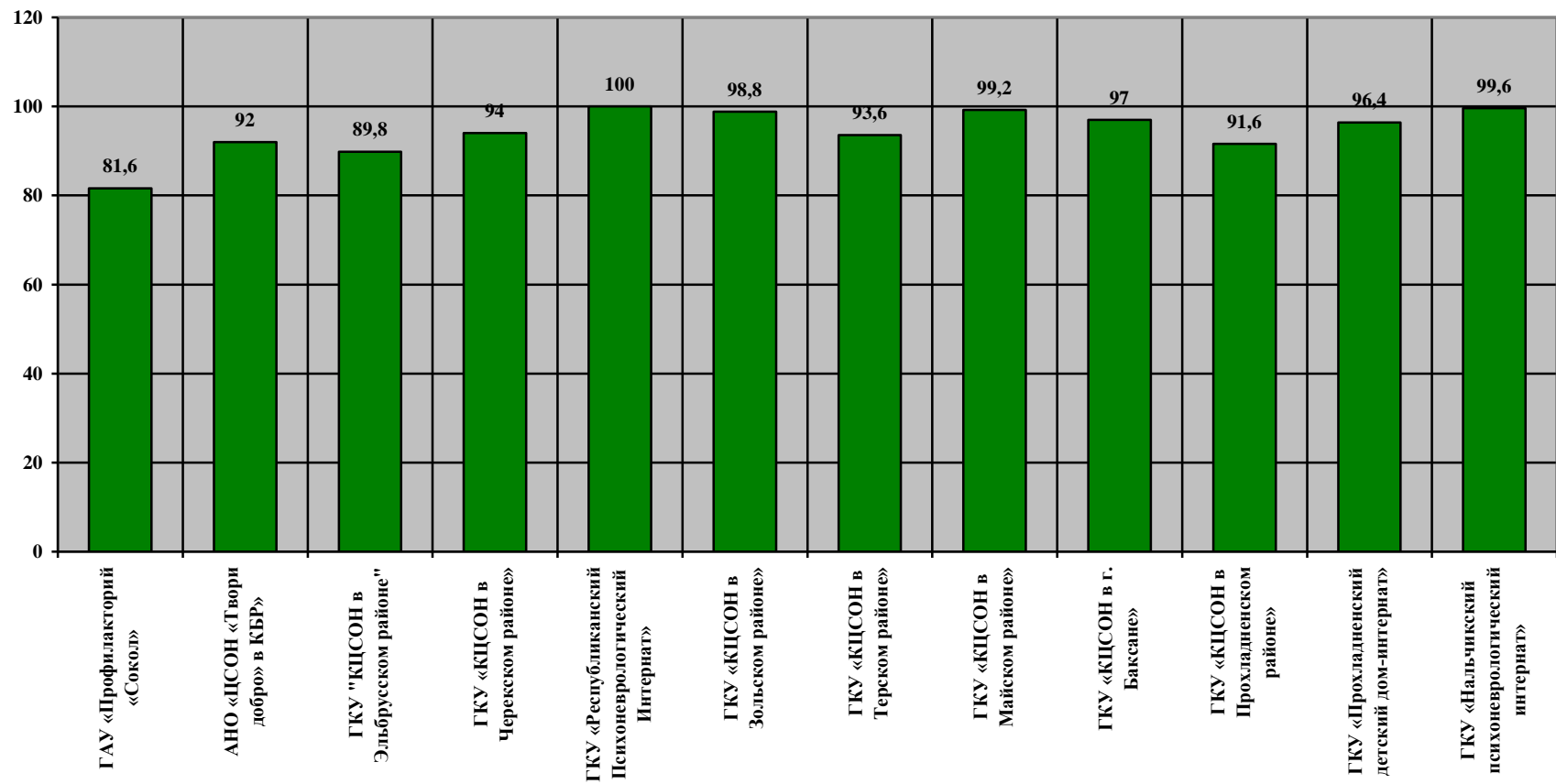


Диаграмма 2.6. Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

### 3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов

#### *Показатель 3.1.*

*Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

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

В ходе оценки параметра 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. эксперты оценили ситуацию таким образом:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) – 75% организаций социальной сферы;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – 75% организаций;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – 67%;
- сменных кресел – 67%
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания – 58 % организаций.

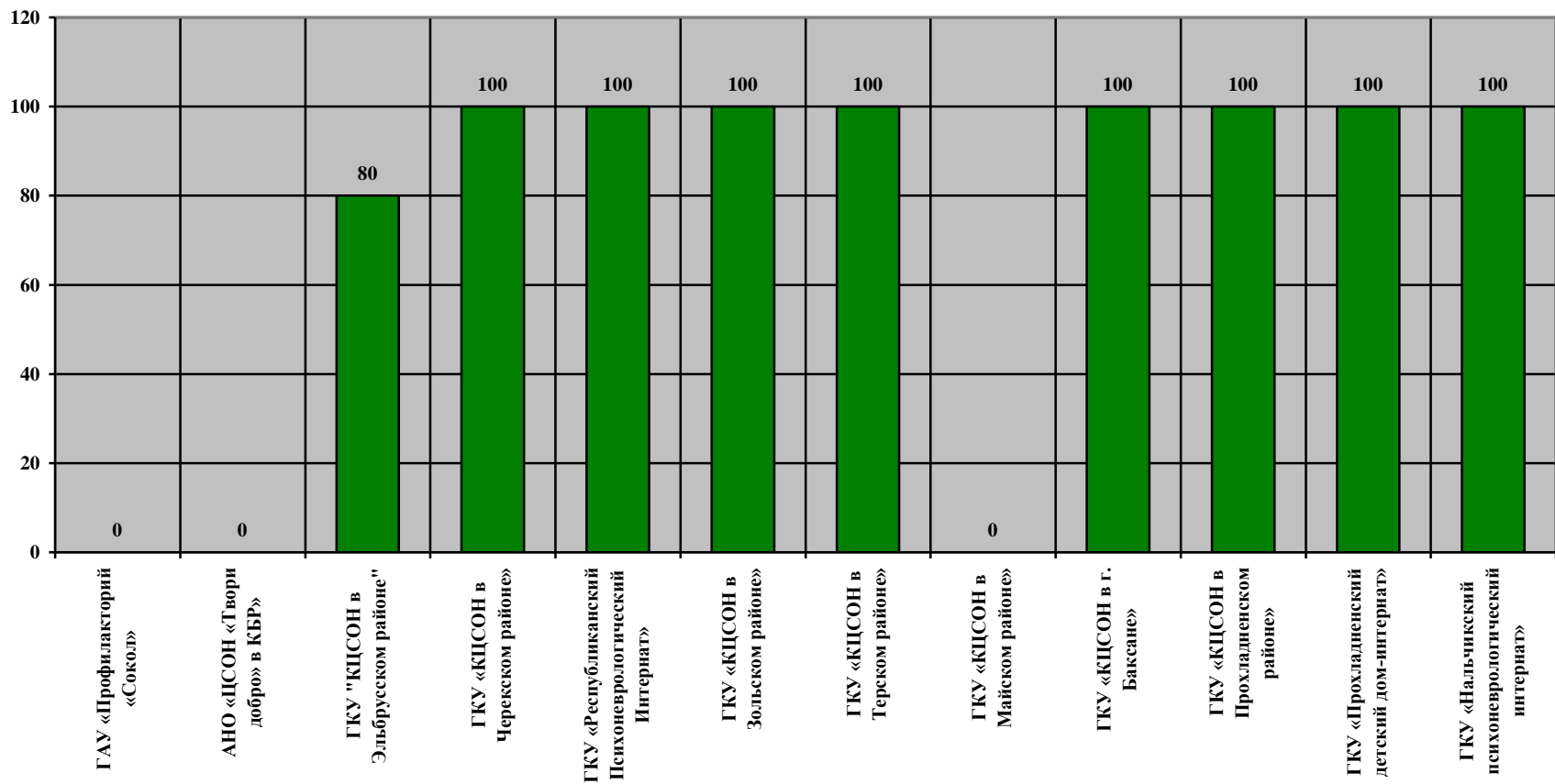


Диаграмма 3.1. Параметр 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

У 67% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы».

Низкие балльные значения по соответствующему параметру продемонстрировала:

- Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» (0 из 100 баллов);
- ГАУ «Профилакторий «Сокол» (0 из 100 баллов);
- ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе» (0 из 100 баллов).

В ходе анализа параметра 3.1.1. у организаций оценивалось наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. Более детальная информация представлена в таблице 3.1.

*Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.1.1.*

| №<br>№ | Организация социального обслуживания                | <i>Параметры, подлежащие оценке</i>                             |   |                       |         |                            |                        |  |
|--------|---|---|---|-----------------------|---------|----------------------------|------------------------|--|
|        |   | Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами) | Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | Адаптированные лифты, | Поручни | Расширенные дверные проемы | сменные кресла-коляски | специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения |
| 1      | ГАУ «Профилакторий «Сокол»                          | 0   | 0   | 0                     | 0       | 0                          | 0                      | 0  |
| 2      | АНО «ЦСОН «Твори добро» в КБР»                      | 0   | 0   | 0                     | 0       | 0                          | 0                      | 0  |
| 3      | ГКУ "КЦСОН в Эльбрусском районе"                    | 1   | 1   | 0                     | 0       | 1                          | 0                      | 1  |
| 4      | ГКУ «КЦСОН в Черекском районе»                      | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 5      | ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат» | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 6      | ГКУ «КЦСОН в Зольском районе»                       | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 7      | ГКУ «КЦСОН в Терском районе»                        | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 8      | ГКУ «КЦСОН в Майском районе»                        | 0   | 0   | 0                     | 0       | 0                          | 0                      | 0  |
| 9      | ГКУ «КЦСОН в г. Баксане»                            | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 10     | ГКУ «КЦСОН в Прохладненском районе»                 | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 11     | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»           | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |
| 12     | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»     | 1   | 1   | 1                     | 1       | 1                          | 1                      | 1  |

В ходе оценки параметра 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.эксперты пришли к следующим выводам: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – 75%; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – 75%; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – 25 %; - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению – 58 %; - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории – 58%; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – 58 %.

Более подробная информация представлена в таблице 3.2.

*Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.2.1.*

| №№ | Организация социального обслуживания                | Параметры, подлежащие оценке  |  |   |   |   |   |
|----|---|---|--|---|---|---|---|
|    |   | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 1  | ГАУ «Профилакторий «Сокол»                          | 0   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 2  | АНО «ЦСОН «Твори добро» в КБР»                      | 1   | 1  | 0   | 1   | 0   | 1   |
| 3  | ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе»                    | 1   | 1  |   | 1   |   | 1   |
| 4  | ГКУ «КЦСОН в Черекском районе»                      | 1   | 1  | 0   | 0   | 1   | 1   |
| 5  | ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат» | 1   | 1  | 0   | 1   | 0   | 0   |
| 6  | ГКУ «КЦСОН в Зольском районе»                       | 1   | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 7  | ГКУ «КЦСОН в Терском районе»                        | 1   | 1  |   | 1   | 1   | 1   |
| 8  | ГКУ «КЦСОН в Майском районе»                        | 0   | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 9  | ГКУ «КЦСОН в г. Баксане»                            | 1   | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 10 | ГКУ «КЦСОН в Прохладненском районе»                 | 1   | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 11 | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»           | 1   | 1  | 0   | 1   | 1   | 0   |
| 12 | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»     | 1   | 1  | 0   | 0   | 1   | 0   |

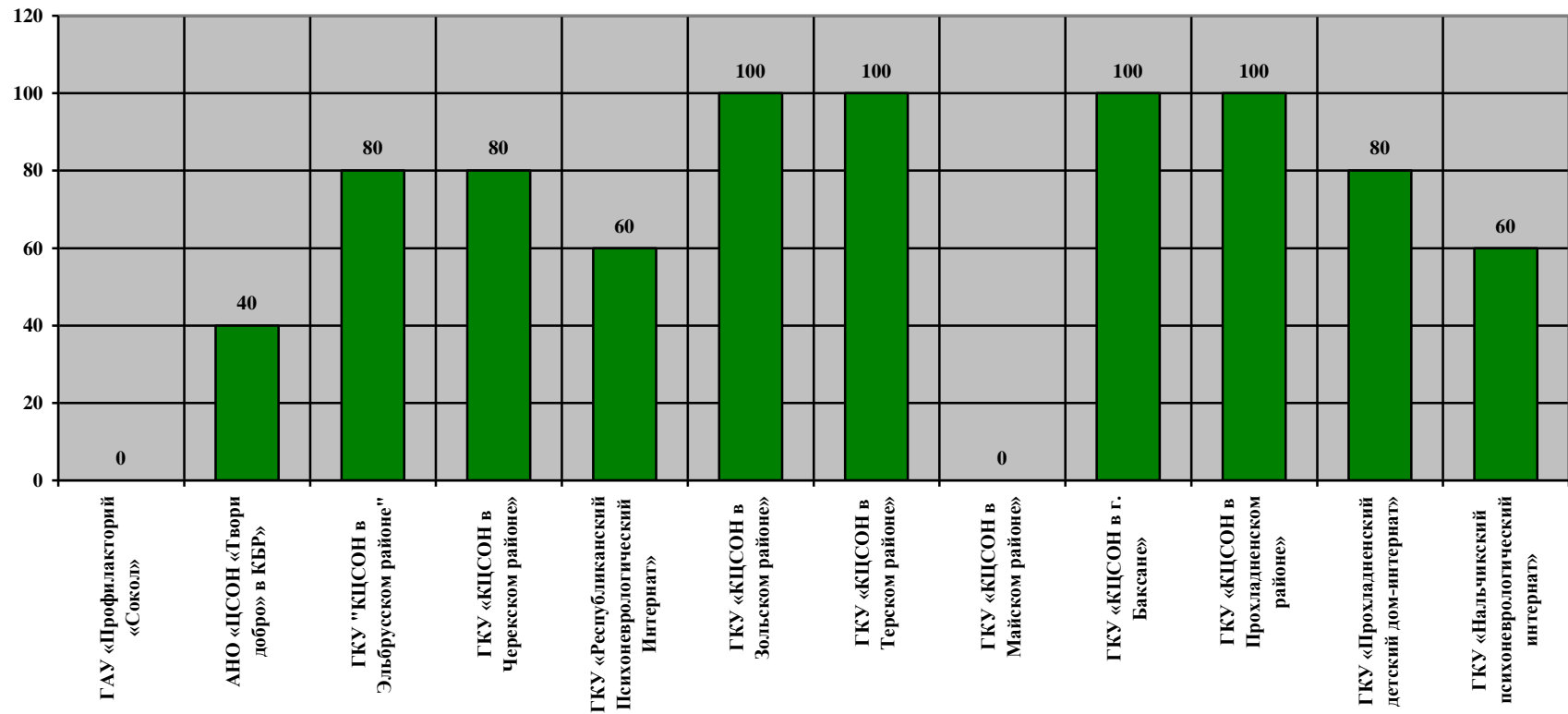


Диаграмма 3.3. Параметр 3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»ГКУЗ (100 баллов из 100);
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе» (100 баллов из 100);
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» (100 баллов из 100);
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе» (100 баллов из 100).

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

Низкие балльные значения по соответствующему параметру продемонстрировали:

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
2. ГАУ «Профилакторий «Сокол»

Хотелось бы отметить, что некоторые из элементов доступности отсутствуют в организациях социального обслуживания в виду специфики их профиля.

Так, например, ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат», ГАУ «Профилакторий «Сокол», ГКУ «Республиканский Психоневрологический Интернат», ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» не могут иметь возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

В ходе анализа параметра 3.3.1. «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» была выявлена достаточно высокая степень лояльности

респондентов. Несмотря на наличие замечаний со стороны экспертов по реализации показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила в среднем 98,78 %, а сами индикаторы варьируются от 91 до 100 %, что свидетельствует о лояльности, непритязательности и понимании получателей социальных услуг; а так же о том, что, не смотря на трудности, связанные с отсутствием финансовых возможностей, работники организаций социального обслуживания делают все возможное, для того, чтобы маломобильные граждане и инвалиды могли получать услуги в полном объеме.

Вместе с тем, важно осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа для маломобильных групп граждан и граждан с ограниченными возможностями здоровья – это правовая норма, в связи с чем ссылки на то, что всегда есть те, кто могут заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации) не являются состоятельными.

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

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении.

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

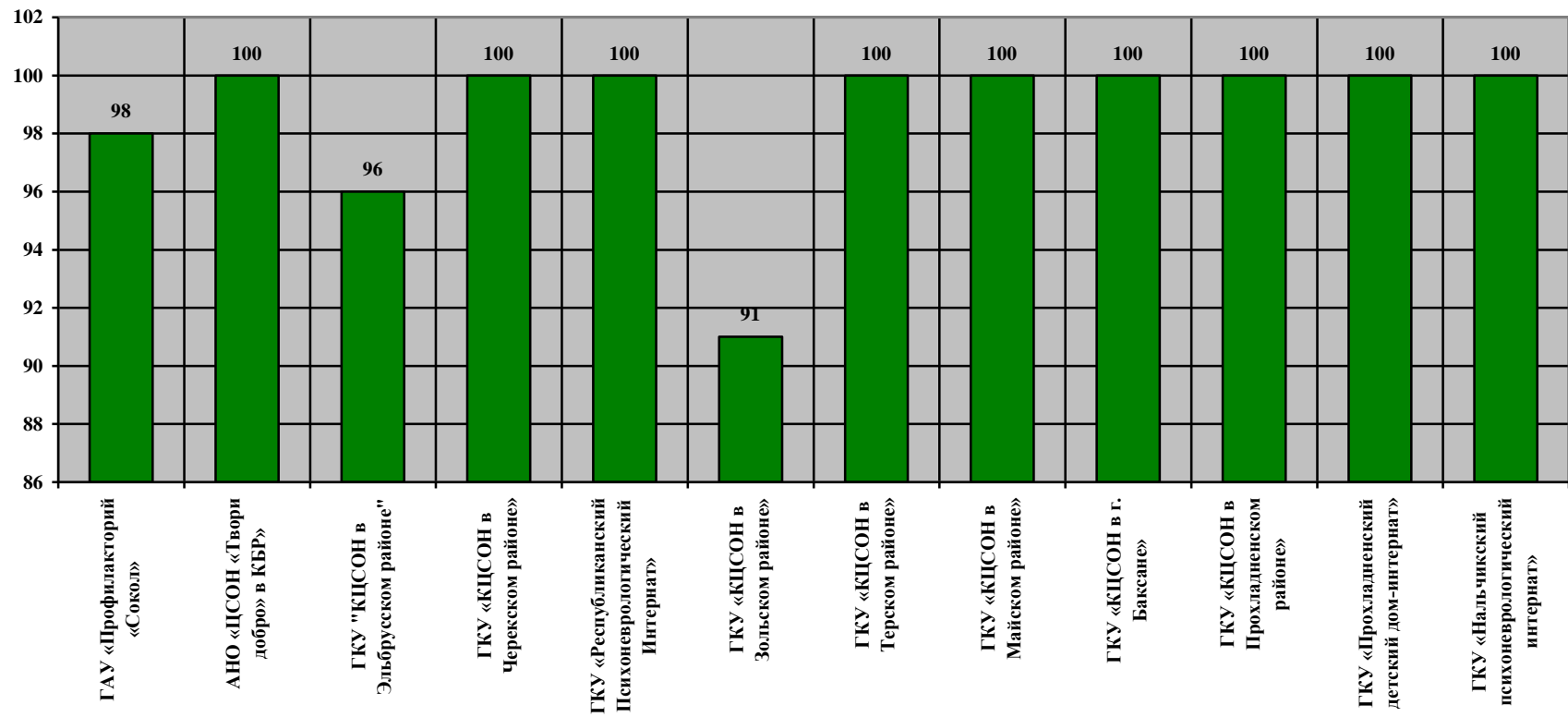


Диаграмма 3.4. Параметр 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

У 75% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Остальные 25 % организаций также продемонстрировали достаточно высокие значения параметра в баллах (>90 баллов).

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 3 ««Доступность услуг для инвалидов»» среди заявленных организаций составляет 75,97 баллов, при этом 25 % организаций показали 100-бальный результат, а 75 % - достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения доступности социальных услуг для маломобильных групп граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Подробнее информация представлена в диаграмме 3.5.

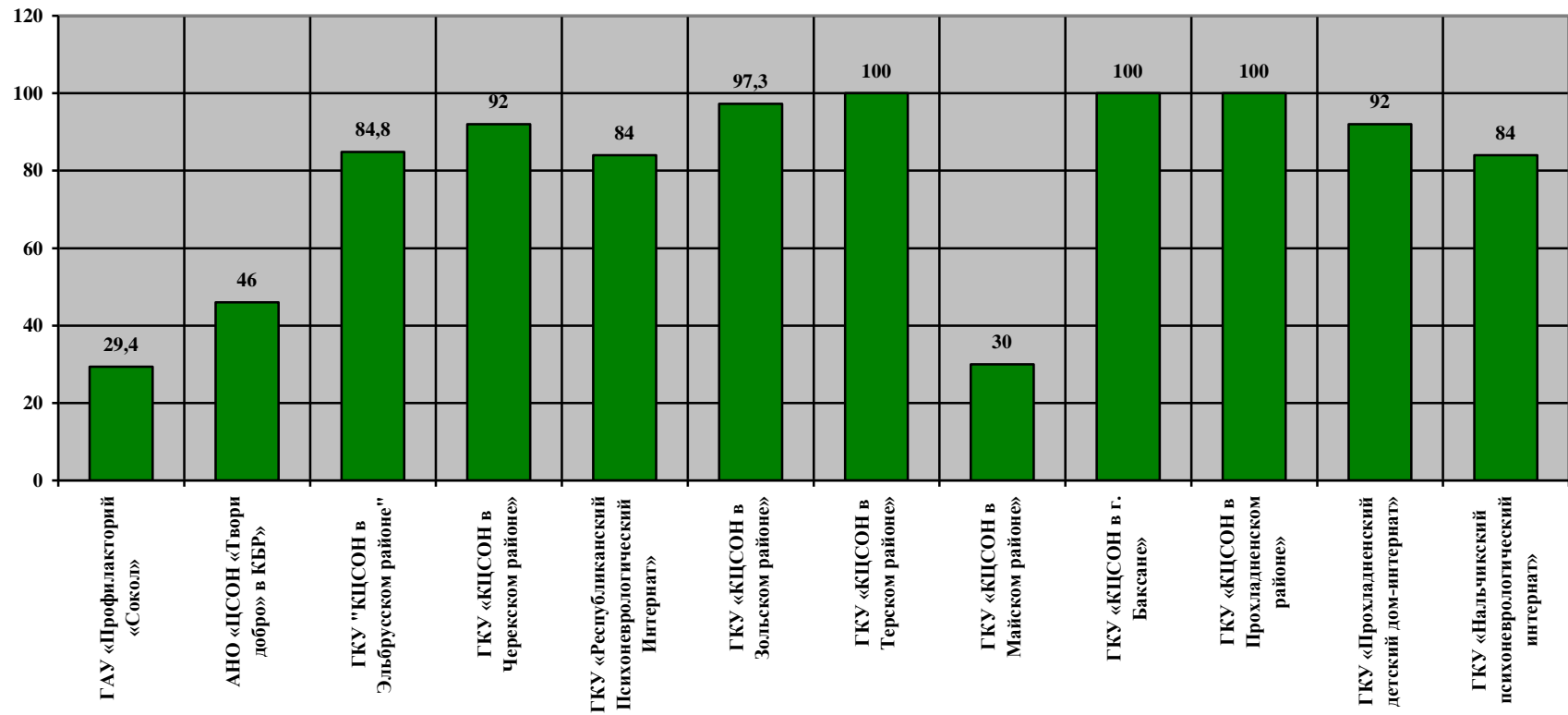


Диаграмма 3.5. Интегральное значение по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

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

1. 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания;
2. 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
3. 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

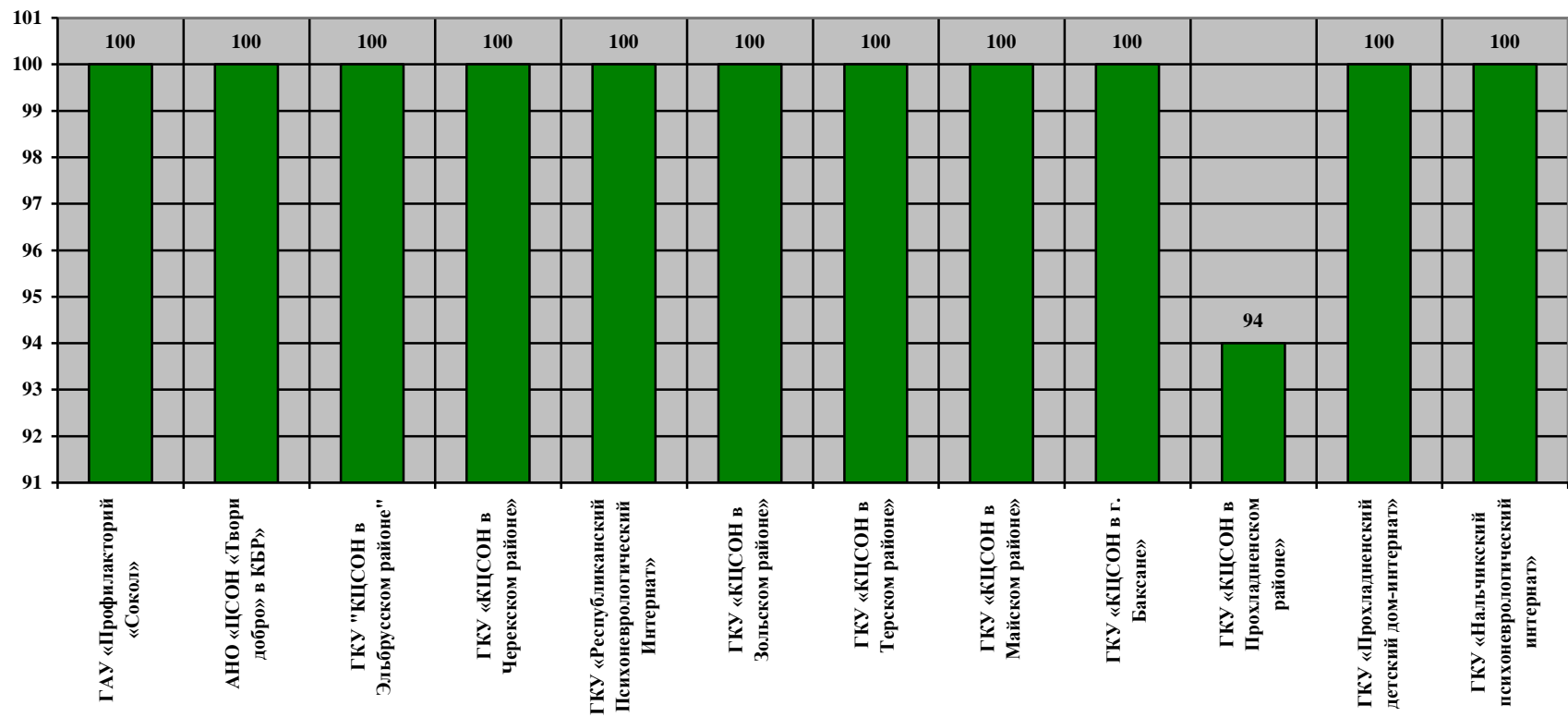


Диаграмма 4.1. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания

Явно бросается в глаза высокий процент удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (параметр 4.1.1). Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,5 балла, при этом 91,6 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг .

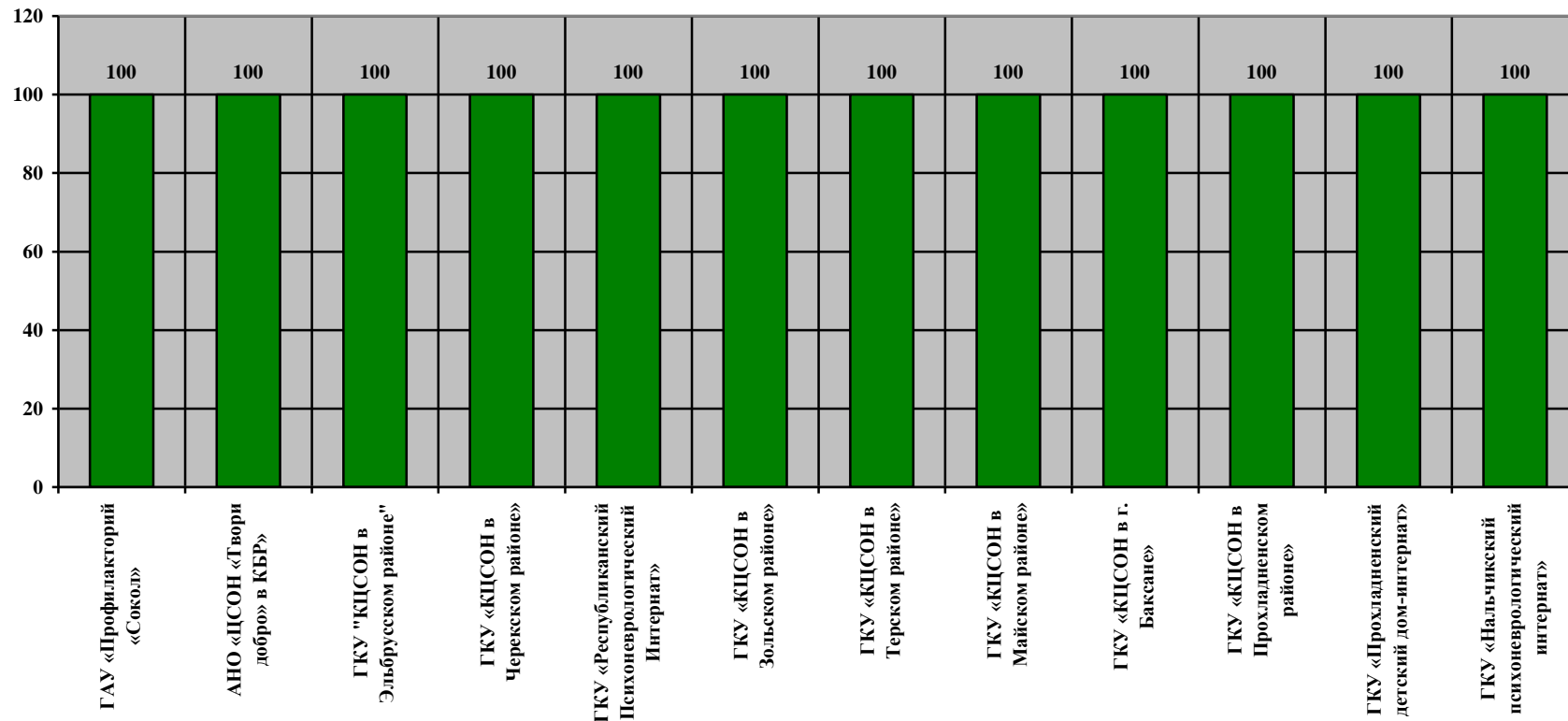


Диаграмма 4.2. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

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

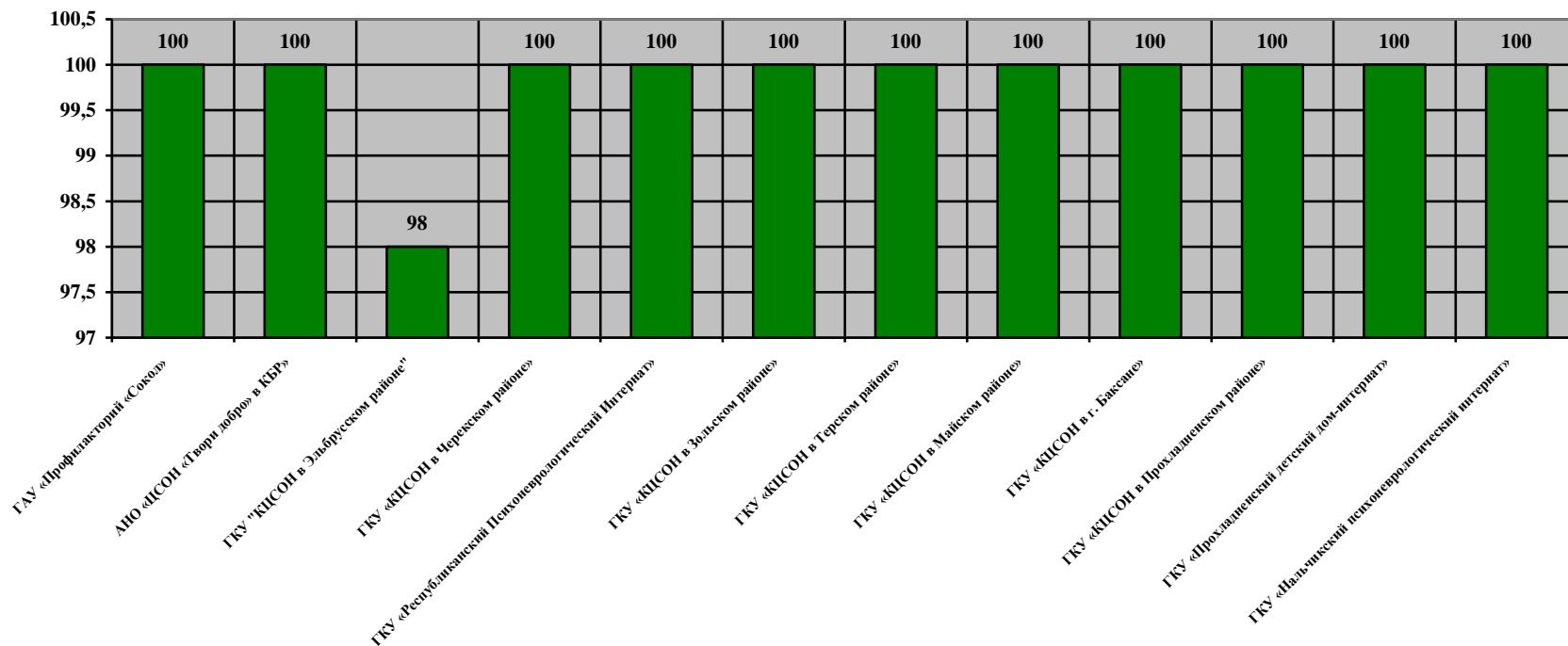


Диаграмма 4.3. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, при использовании дистанционных форм взаимодействия

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,83 балла, при этом 91,6 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

В ситуации с ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе", 2%-ное отклонение при более глубоком анализе массива данных, коррелирует с отсутствием опыта обращения к соответствующим способам взаимодействия со стороны респондентов, проявившим низкий уровень удовлетворенности

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

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» среди заявленных организаций составляет 99,78 баллов, при этом 75 % организаций показали 100-бальный результат, а остальные 25 % - достаточно высокие интегральные значения (>97 баллов), что говорит о перманентной и эффективной работе, проведенной организациями в области повышения удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников социального обслуживания на каждом этапе профессиональной коммуникации с получателями социальных услуг. Подробнее информация представлена в диаграмме 4.4.

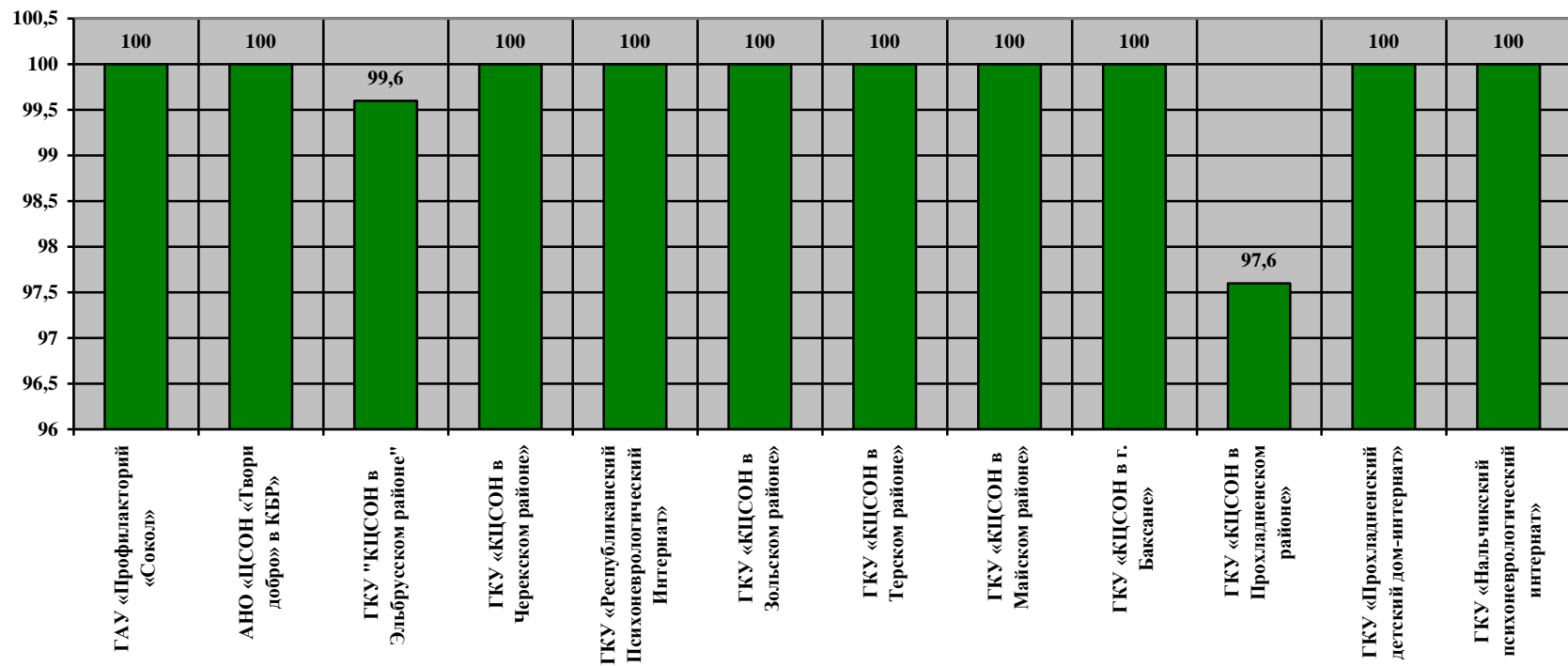


Диаграмма 4.4. Интегральное значение по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

## **Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.**

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

1. 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
2. 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
3. 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

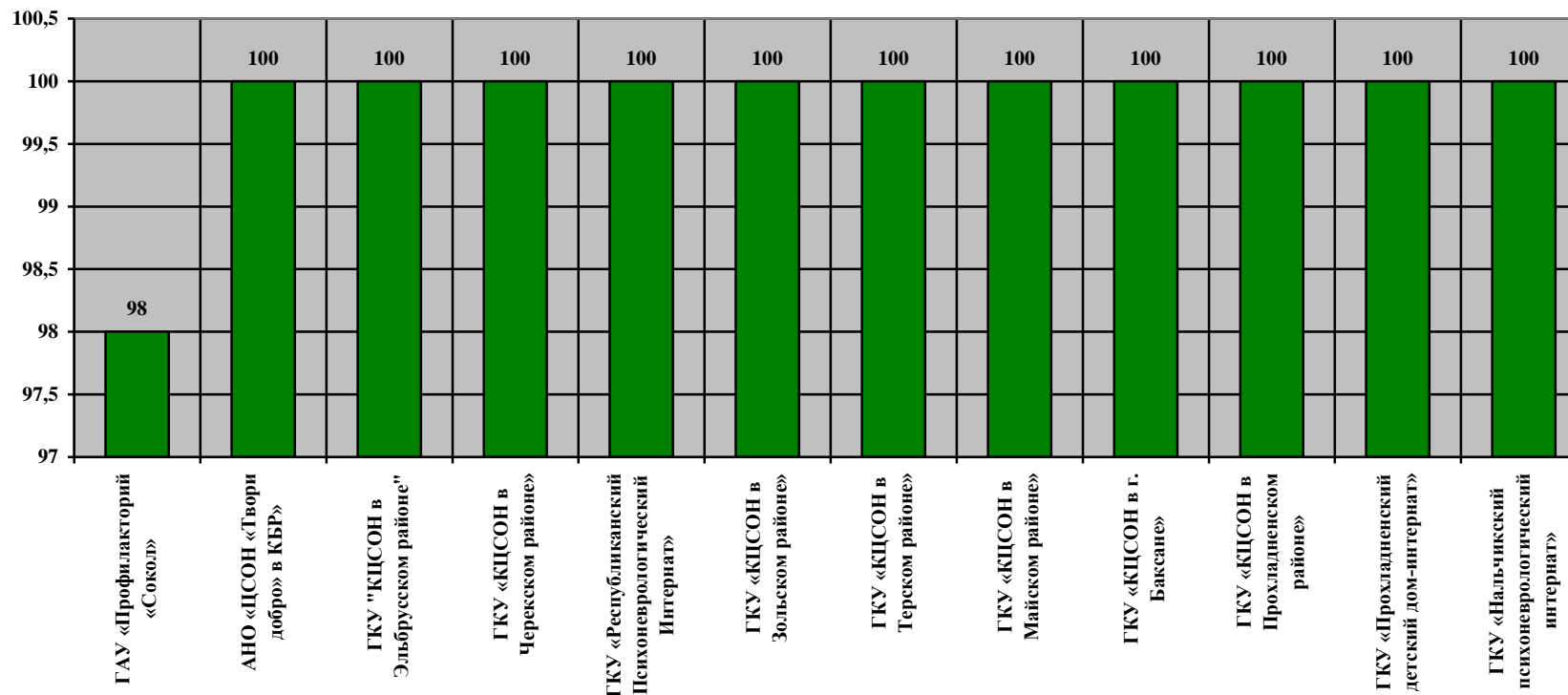


Диаграмма 5.1. Параметр 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,83 балла, при этом 91,6 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг, остальные 8,4 % показали результат 98 баллов. Отсутствие значительных отклонений в значениях составляющих критерий показателей говорит о их достоверности.

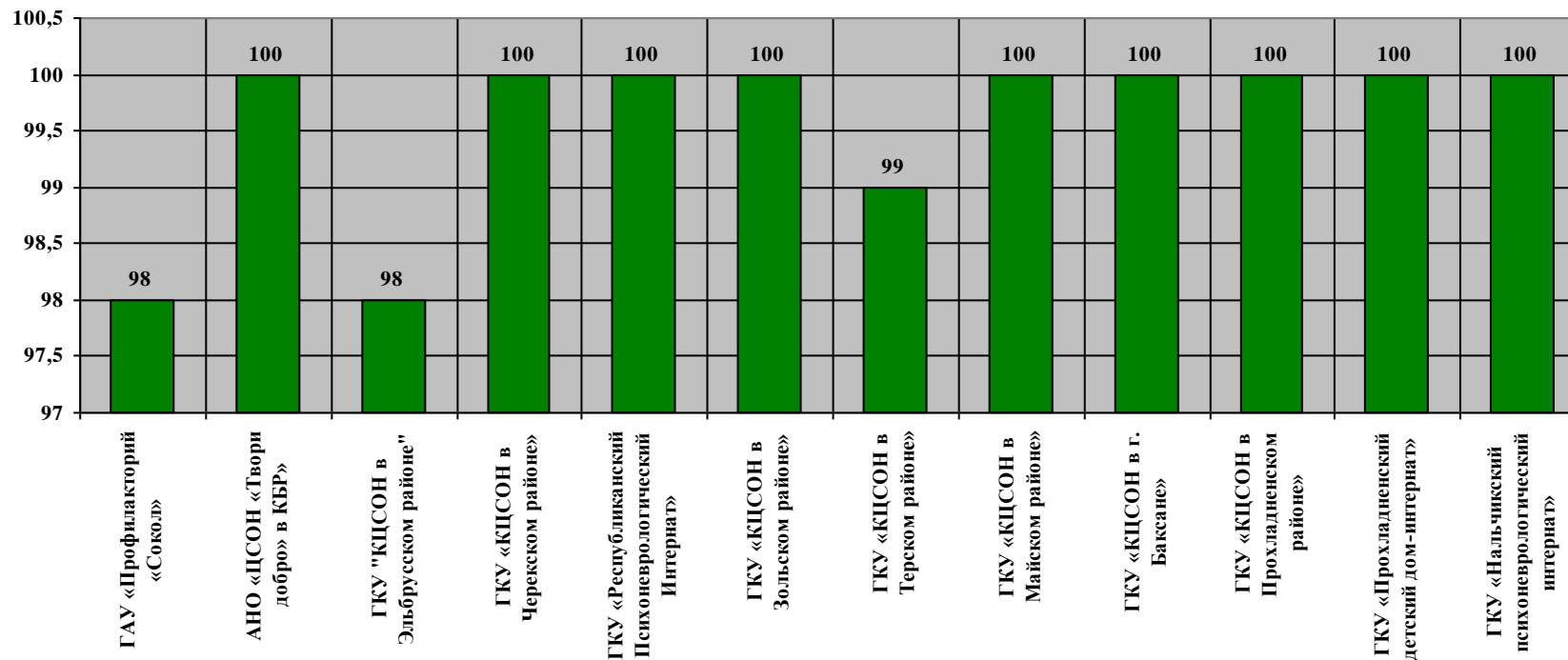


Диаграмма 5.2. Параметр 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,58 балла, при этом 75 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг, остальные 25 % показали результат  $\geq 98$  баллов. Отсутствие значительных отклонений в значениях составляющих критерий показателей говорит о их достоверности.

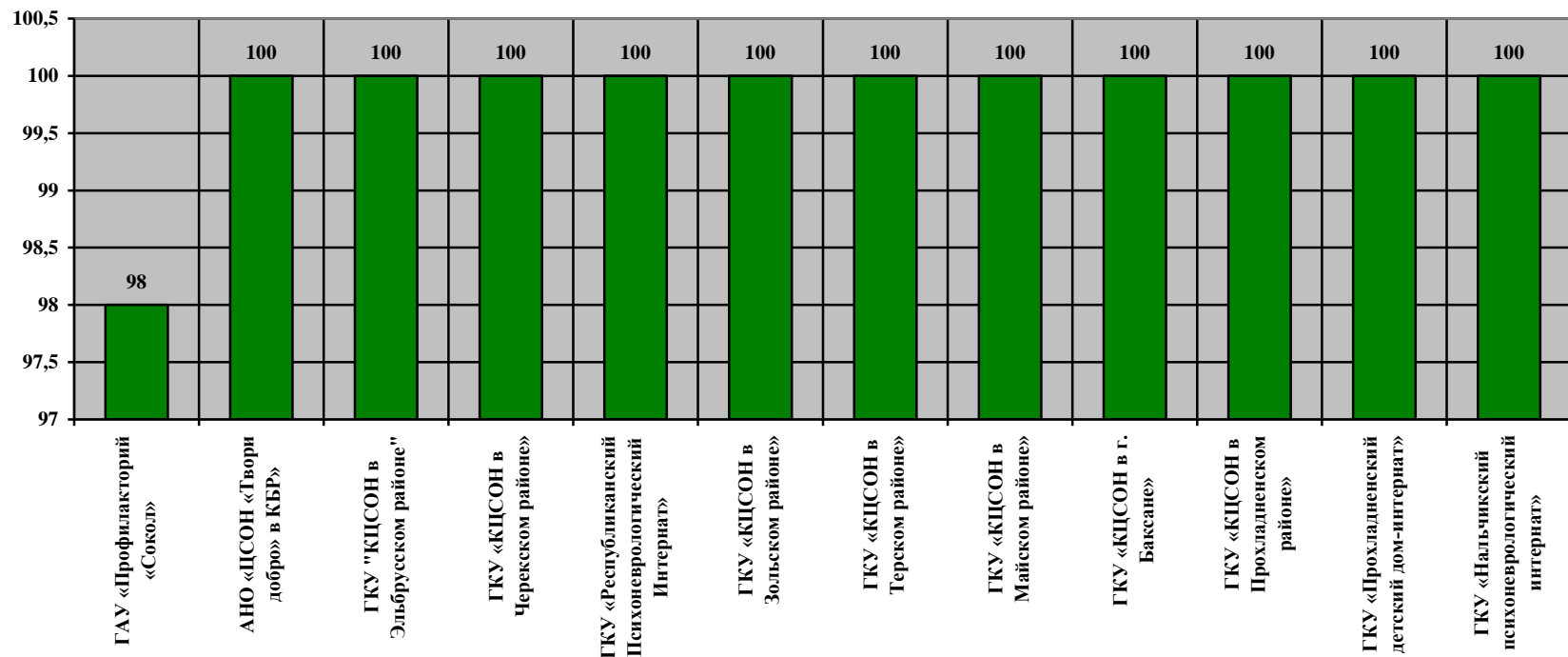


Диаграмма 5.3. Параметр 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,83 балла, при этом 91,6 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг, остальные 8,4 % показали результат 98 баллов. Отсутствие значительных отклонений в значениях составляющих критерий показателей говорит о их достоверности.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет 99,78 баллов, при этом 75 % организаций показали 100-бальный результат, а остальные 25 % - достаточно высокие интегральные значения ( $\geq 98$  баллов), что говорит о перманентной и эффективной работе, проведенной организациями в области повышения удовлетворенности условиями оказания на каждом этапе профессиональной коммуникации с получателями социальных услуг. Подробнее информация представлена в диаграмме 5.4.

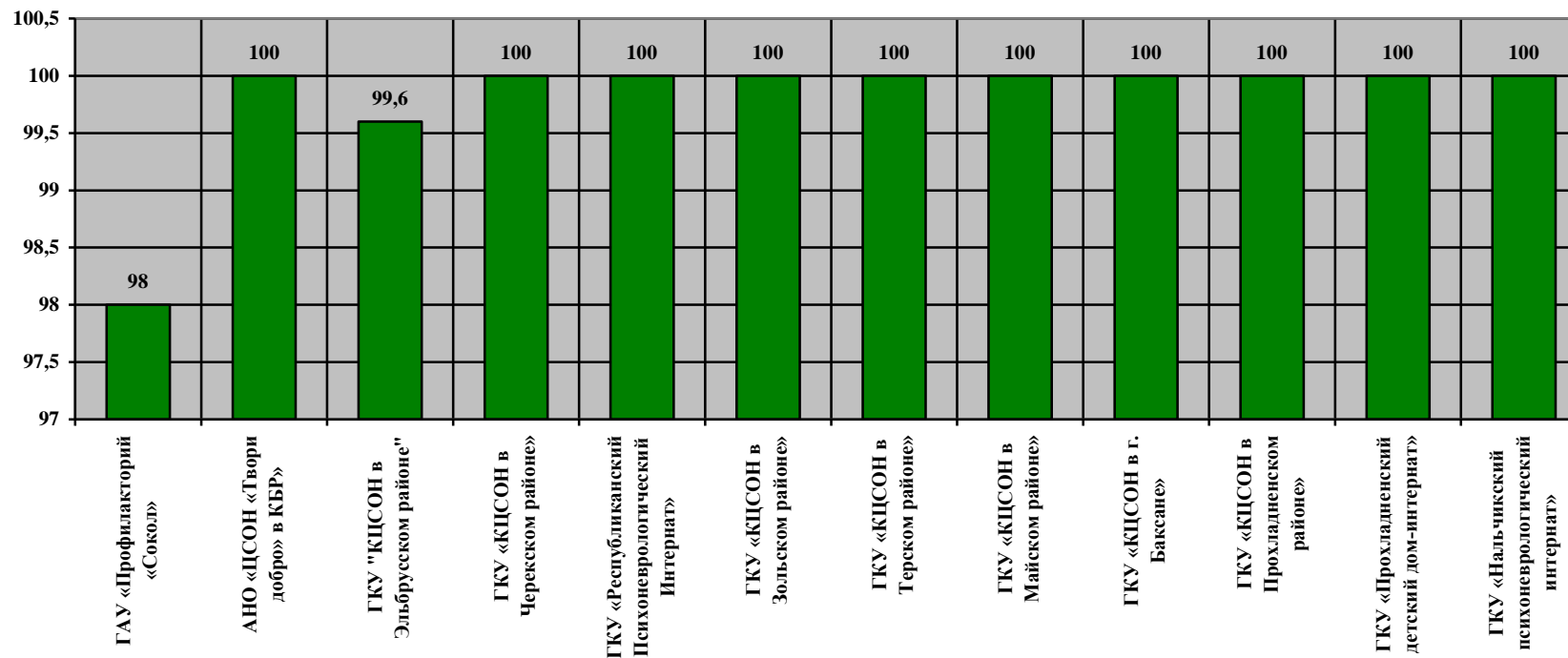


Диаграмма 5.4. Интегральное значение по параметру 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обеспечения – **92,22** баллов.

Подробнее информация представлена в диаграмме 5.5

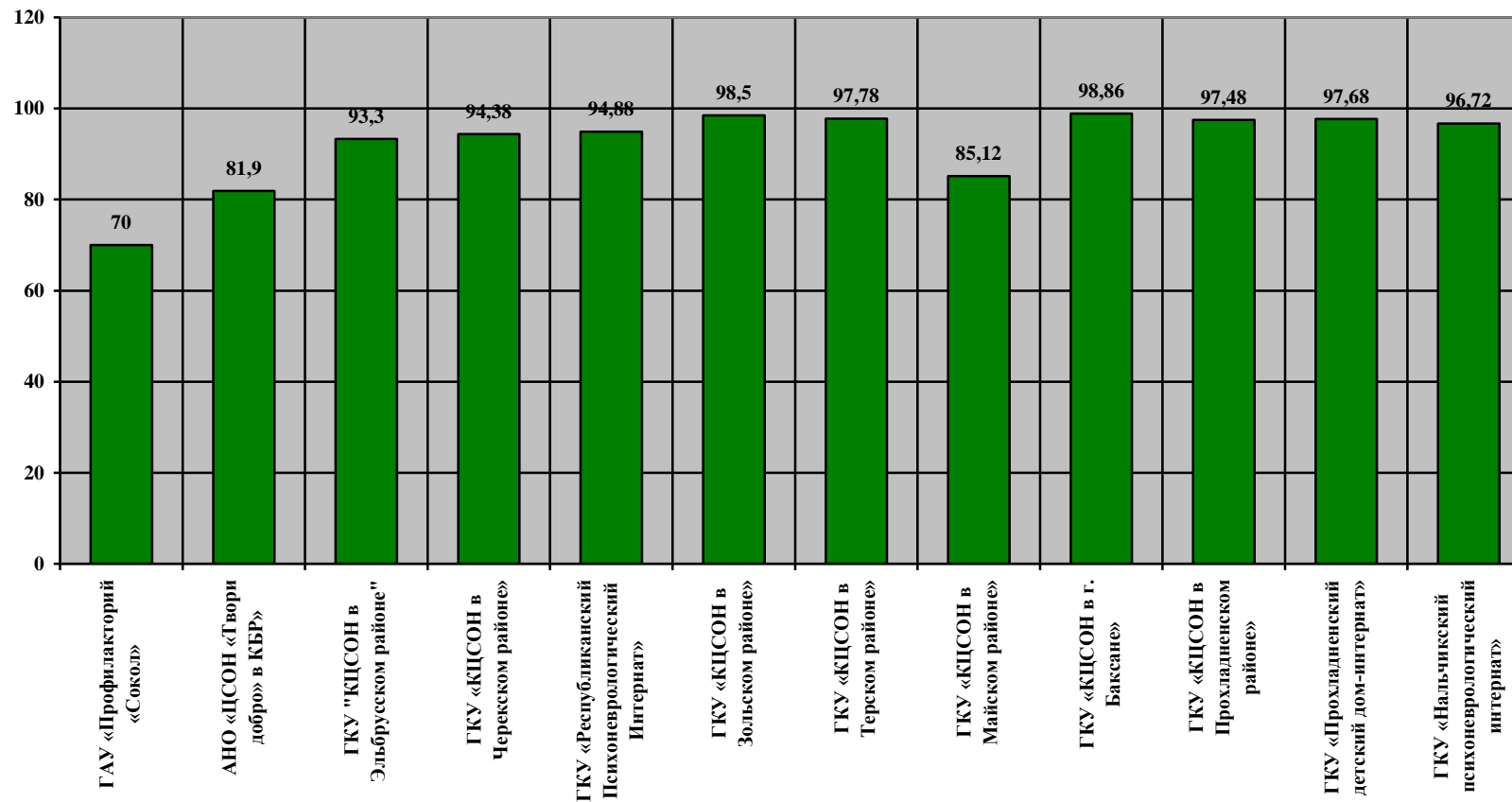


Диаграмма 5.4. Интегральные показатели оценки качества по организациям социального обеспечения

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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

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

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

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

- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат».

2 место – 94 балла из 100

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;

3 место – 91 балла из 100

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане».

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

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

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

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

Было выявлено, что 10 (из 12) (1-е место) г организаций социального обслуживания имеют по пять и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами), а именно:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

2 место 90 баллов:

- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»

11 (из 12) организаций социального обслуживания получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов) по показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»

Наименьшее балльное значение по соответствующему параметру (99 баллов из 100 баллов) среди представленных 12 организаций социального обслуживания наблюдается в ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг лучшие практики по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» выявлены в 2 (из 12) организациях социального обслуживания:

- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат».

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

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

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

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

На последнем месте среди государственных организаций *по критерию «Открытость и доступность информации об организации»* находится ГАУ «Профилакторий «Сокол» (40 баллов), что напрямую коррелирует с отсутствием у представленной организации официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 10 (из 12) организаций социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»

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

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

10 (из 12) организаций социального обслуживания обеспечены пятью и более условиями для предоставления услуг (100 баллов).

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»

4 условия зафиксированы в ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе" и 3 условия в ГАУ «Профилакторий «Сокол».

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» все наблюдается достаточно широкий разброс значений (от 79 до 100 баллов).

Исходя из рейтинга на первое место по соответствующему параметру вышел:

- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат» (100 из 100)

На 2 месте

- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» (99 из 100)

На 3 месте

- ✓ ГКУ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе» (98 из 100)

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» 10 (из 12) организаций социального обслуживания получили 100-бальный результат.

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»

- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»
- ✓

В 2-х оставшихся организациях зафиксированы так же достаточно высокие бальные значения по соответствующему параметру:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» (98 из 100);
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе» (98 из 100)

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

- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»(100 из 100 баллов);
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» (99,6 из 100 баллов);

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

### **Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

I место (100 из 100):

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;

II место (80 из 100)

- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе"

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высокие оценки (по 100 баллов соответственно) были получены 4 (из 12) организациями социального обслуживания:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе».

2 место 3 организации (80 баллов из 100):

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»

3 место – (60 из 100):

- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»

1 (первое место) в рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» занимает 9 организации социального обслуживания (100 из 100):

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике».

2 место - (98 баллов из 100):

- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»

3 место – (96 баллов из 100):

- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе"

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

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» (100 баллов);
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе» (100 баллов);
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» (100 баллов)

Наименьшее количество баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» среди государственных организаций присвоено ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе» (30 баллов) и ГАУ «Профилакторий «Сокол» (29,4 балла).

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

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 11 из 12 исследуемые организации получили по 100 баллов.

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;
- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

2 место - (94 балла из 100):

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе».

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 12 (из 12) организаций социального обслуживания, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100 баллов.

По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 11 из 12 исследуемых организации получили по 100 баллов.

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;

2 место - (98 баллов из 100):

- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

Таким образом, отметим, что в 12 (из 12) исследуемых организациях имеются *успешные практики по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (количество баллов варьируется от 97,6 до 100).*

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

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 11 из 12 организаций социального обслуживания получили наивысший балл – 100 баллов:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;
- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

В 1 (из 12) организациях значения показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 98 баллов:

- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)» 10 из 12 организации социального обслуживания получили по 100 баллов:

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
7. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
8. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
9. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
11. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;

В 2 (из 12) организациях значения показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)»  $\geq 98$  баллов:

- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»(99 из 100 баллов);
- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе"(98 из 100 баллов).

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 11 из 12 исследуемым организациям было присвоено 100 баллов:

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;
- ✓ ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".

В 1 (из 12) организациях значения показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 98 баллов:

- ✓ ГАУ «Профилакторий «Сокол»

Таким образом, отметим, что во всех 12 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значения этого критерия варьируются от 98 до 100 баллов. Наибольшее количество баллов (100 баллов) присвоено 9 (из 12) организациям.

- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»;
- ✓ ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;
- ✓ ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»;
- ✓ ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»;
- ✓ ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»;
- ✓ Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»;

Наименьшие баллы получил ГАУ «Профилакторий «Сокол» (98 баллов из 100).

## **Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания**

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики и участвовавших в независимой оценке, находится ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» (98,86 из 100)

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе» (98, 5 баллов).

Третье место в общем итоговом рейтинге занимают ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» (97,78 балл) и ГКУ «Прохладенский детский дом-интернат» (97,68 балла).

Следует отметить, что все 12 организаций социального обслуживания получили высокие баллы по результатам проведения независимой оценки: от 70 баллов (ГАУ «Профилакторий «Сокол») до 98,86 баллов (ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»).

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обеспечения – **92,22** баллов.

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

Таблица 6.1

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

| №  | Учреждения   | Общие критерии оценки  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
|    |  | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии | 1 - критерий открытость и доступность информации                                 | 2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги | 3 - критерий доступность услуг для инвалидов                                     | 4 - критерий доброжелательность, вежливость работников                           | 5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг                          |
|    |  |  | Показатели   | Показатели   | Показатели   | Показатели   | Показатели   |
|    |  | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки   | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки                         | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 1  | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»  | 98,86  | 97,30  | 97,00  | 100,00   | 100,00   | 100,00   |
| 2  | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»   | 98,50  | 96,40  | 98,80  | 97,30  | 100,00   | 100,00   |
| 3  | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»  | 97,78  | 95,50  | 93,60  | 100,00   | 100,00   | 99,80  |
| 4  | ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»  | 97,68  | 100,00   | 96,40  | 92,00  | 100,00   | 100,00   |
| 5  | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»   | 97,48  | 98,20  | 91,60  | 100,00   | 97,60  | 100,00   |
| 6  | ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»  | 96,72  | 100,00   | 99,60  | 84,00  | 100,00   | 100,00   |
| 7  | ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»  | 94,88  | 90,40  | 100,00   | 84,00  | 100,00   | 100,00   |
| 8  | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»  | 94,38  | 85,90  | 94,00  | 92,00  | 100,00   | 100,00   |
| 9  | ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе"  | 93,30  | 92,70  | 89,80  | 84,80  | 99,60  | 99,60  |
| 10 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»  | 85,12  | 96,40  | 99,20  | 30,00  | 100,00   | 100,00   |
| 11 | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» | 81,90  | 71,50  | 92,00  | 46,00  | 100,00   | 100,00   |
| 12 | ГАУ «Профилакторий «Сокол»   | 70,00  | 40,00  | 81,60  | 29,40  | 100,00   | 98,00  |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики в 2018 году было исследовано 12 организаций соответствующей направленности.

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

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

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

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

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

Ряд проблем при оценке качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания возник в связи с тем, что организации оказывают услуги на дому.

Соответственно, показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» и показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов» оценивались с учетом специфики и профиля конкретной организации социального обслуживания.

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

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

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

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел

«Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

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

- усилить работу попечительских советов;

- организовать повышение квалификации руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания в научно-методических центрах.

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

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

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

## **1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»**

### **Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить на информационных стендах информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить на официальном сайте информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

## **2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»**

### **Открытость и доступность информации об организации**

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда; структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

### **3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»**

#### **Открытость и доступность информации об организации**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; место нахождения поставщика социальных услуг, его филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов).

#### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить

время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

### **Доступность услуг для инвалидов**

**Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы**

#### **Рекомендуется:**

Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы<sup>6</sup>.

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

#### **Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на

---

<sup>6</sup> Услуги оказываются на дому. Рекомендация подлежит обсуждению с представителями компетентных органов и структур.

прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Услуги оказываются на дому. Рекомендация подлежит обсуждению с представителями компетентных органов и структур.

#### **4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»**

##### **Открытость и доступность информации об организации**

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

##### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности).

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

##### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

##### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

##### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

##### **Доброжелательность, вежливость работников организации**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы**

##### **Рекомендуется:**

Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей услуг, с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений.

## **5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе».**

### **Открытость и доступность информации об организации**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР, численность получателей социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов).

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

## **6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»;**

### **Открытость и доступность информации об организации**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); 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.

### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

### **Доступность услуг для инвалидов**

**Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,**

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

**Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

## **7. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»**

### **Открытость и доступность информации об организации**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структура и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

#### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

##### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

#### **Доступность услуг для инвалидов**

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

**Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

## 8. ГКУ «Прохладенский детский дом-интернат»

### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

##### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

#### **Доступность услуг для инвалидов**

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

##### **Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Учитывая специфику учреждения рекомендация подлежит обсуждению с представителями компетентных органов и структур.

## 9. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»

### Доступность услуг для инвалидов

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

#### **Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Учитывая специфику учреждения рекомендация подлежит обсуждению с представителями компетентных органов и структур.

## 10. ГАУ «Профилакторий «Сокол»

### Открытость и доступность информации об организации

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Создать официальный сайт организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); 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.

**Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов, раздела "часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы, иного дистанционного способа взаимодействия.**

**Рекомендуется:**

Установить и обеспечить функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов, раздела "часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы, иного дистанционного способа взаимодействия

**Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха(ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации социальной сферы, транспортная доступность, доступность записи на получение услуги, иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти**

**Рекомендуется:**

Обеспечить наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

#### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

**Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

#### **Доступность услуг для инвалидов**

**Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы**

**Рекомендуется:**

Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

**Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации**

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

## **11. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»**

### **Открытость и доступность информации об организации**

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); 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.

#### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Среднее время ожидания предоставления услуги**

**Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

**Доступность услуг для инвалидов**

**Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы**

**Рекомендуется:**

Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

**Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь , оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

## **12. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе".**

### **Открытость и доступность информации об организации**

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

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

Предлагаем осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).

**Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

#### **Рекомендуется:**

Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); 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.

#### **Комфортность условий предоставлений услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

**Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха(ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации социальной сферы, транспортная доступность, доступность записи на получение услуги, иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти**

#### **Рекомендуется:**

Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; транспортную доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином

портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

### **Среднее время ожидания предоставления услуги**

#### **Рекомендуется:**

Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

### **Доступность услуг для инвалидов**

**Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы**

#### **Рекомендуется:**

Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

#### **Рекомендуется:**

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по

слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

### **Доброжелательность, вежливость работников организации**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы**

#### **Рекомендуется:**

Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей услуг, с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений.

## ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

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

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

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

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

-угол подъема пандусов;

-оснащение пандусов перилами;

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

-наличие выступов в начале и конце перил;

-наличие поручней;

-завершение поручней скруглениями;

-наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;

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

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

-наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;

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

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

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

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

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

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

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

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