

Частное учреждение дополнительного профессионального образования
«Центр ИНФО»



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями социального
обслуживания
(апрель-ноябрь 2024 г.)

Нальчик – 2024 г.

©ЧУ ДПО «Центр ИНФО»
Нальчик 2024 г

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

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта №4 от **02.04.2024г.**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	5
3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	8
Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы, связанные с организацией и проведением НОК.....	8
Нормативные правовые акты, устанавливающие перечни показателей независимой оценки качества по областям социальной сферы.....	8
Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы формирования доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ	8
4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН.....	8
5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. 11	
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере социального обслуживания.....	14
2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания	27
3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	Error!
3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	35
4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания.....	44
5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.	53
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 63	
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	63
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».....	64
Критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	66
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы социального обслуживания»	67
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	68
Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере сферы социального обслуживания	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг.....	74
Предложение по улучшению качества деятельности организаций.....	75
Рекомендации для организаций социального обслуживания по улучшению качества условий оказания услуг.....	83

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 системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

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, образования 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»¹.

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».

¹ [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 КБР;

Объект исследования: условия оказания услуг организациями социального обслуживания на территории КБР;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации об организации социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности, вежливости работников организации; удовлетворенности получателей условиями оказания услуг, а также доступности социальных услуг для инвалидов следующими организациями социального обслуживания на территории КБР:

1. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»:

Филиалы:

1.1. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в городском округе Нальчик;

1.2. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Зольском муниципальном районе;

1.3. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Лескенском муниципальном районе;

1.4. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Черекском муниципальном районе;

1.5. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» городе Баксан;

1.6. Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Баксанском муниципальном районе;

- 1.7. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Майском муниципальном районе;*
- 1.8. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Терском муниципальном районе;*
- 1.9. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Чегемском муниципальном районе;*
- 1.10. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Прохладненском муниципальном районе;*
- 1.11. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в городе Прохладный;*
- 1.12. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Урванском муниципальном районе;*
- 1.13. *Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Эльбрусском муниципальном районе.*
- 2. Государственное казенное учреждение «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга»;**
- 3. Государственное казенное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»;**
- 4. Государственное казенное учреждение «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;**
- 5. Государственное казенное учреждение «Специальный дом для одиноких престарелых»;**
- 6. Государственное казенное учреждение «Нальчикский психоневрологический интернат»;**
- 7. Государственное казенное учреждение «Прохладненский детский дом-интернат»;**
- 8. Государственное казенное учреждение «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;**
- 9. Государственное казенное учреждение «Республиканский психоневрологический интернат»;**
- 10. Государственное автономное учреждение Кабардино-Балкарской Республики «Профилакторий «Сокол».**

Задачи исследования:

1. Определить состояние комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций в сфере социального обслуживания на территории КБР, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере обслуживания;

2. Провести процедуру рейтингования организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги на территории КБР в соответствии с критериями качества оказания услуг, представленными 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, социального обслуживания, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»².

3. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории КБР в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утвержденным Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями³.

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 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 КБР, использовались следующие основные нормативно-правовые документы:

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы, связанные с организацией и проведением НОК;

Нормативные правовые акты, устанавливающие перечни показателей независимой оценки качества по областям социальной сферы;

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы формирования доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ.

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 категорий потребителей услуг в сфере социального обслуживания;

– 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.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁴:

1. «Открытость и доступность информации об организации»;
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 организаций социального обслуживания.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества условий оказания услуг организациями

⁴ 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»

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, социального обслуживания, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁵.

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);

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

⁵ 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)

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания КБР проводилась с апреля 2024 г. по 6 ноября 2024 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (апрель 2024 г.);
2. Полевой этап (май - июль 2024 г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (ноябрь 2024).

На организационно-подготовительном этапе:

– осуществлен анализ нормативно-правовой базы о предоставлении услуг в сфере социального обслуживания, 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 выборки, репрезентативности данных опроса;
- сформирован аналитический отчет.

В 10 организациях социального обслуживания КБР проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на 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 организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 5 человек. В очном опросе приняло участие 959 человек-получателей услуг организаций социального обслуживания, в электронном опросе приняло участие: 240 человек.

ВСЕГО: 1199 человек.

Среди участников опроса: женщины –89%; мужчины –11%; в возрасте от 14 до 30-ти лет –11 %; 31-40 лет – 27%; 41-50 лет –22%; свыше 50 года – 40%.

Все организации социального обслуживания в 2024 году получили достаточно высокие оценки.

Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации социального обслуживания. В целом, наблюдается положительная динамика в модернизации организаций социального обслуживания, в частности в вопросе инфраструктуры условий оказания услуг,

в том числе для маломобильных групп населения и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В 2024 году все организации сферы социального обслуживания населения обеспечены наличием при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, обеспечено надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в организациях предусмотрена возможность обеспечения услуг по сурдо, тифлопереводу, в некоторых организациях есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с диспетчерской службой сурдоперевода по предоставлению таких услуг в случае необходимости. Все организации обеспечены сменными кресла-колясками в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного.

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

Таблица 1.

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

№№	Организация социального обслуживания	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		баллы
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	15	16	94
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	16	16	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	14	16	87
3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"	10	16	63
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Временного проживания)	9,5	16	59
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	4	16	25
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	16	16	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"	9	16	56
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	6,5	16	41
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	4,5	16	28
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	16	16	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский"	16	16	100

	комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"			
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	14	16	88
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	16	16	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	14	16	88
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	15	16	75
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	16	16	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	16	16	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	13	16	81
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	16	16	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	15	16	94
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	16	16	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	15	16	94
7	ГКЦ "Специальный дом для одиноких престарелых"	12	16	75
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	16	16	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	7	16	44
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	16	16	100

Таким образом, 40% организаций социального обслуживания республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по параметру 1.1.1.

Таблица 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

	Организация социального обслуживания	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		баллы
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	16	18	89
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	13	18	72
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	15	18	83
3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"	16	19	84
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	16	19	84
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	16	19	84
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	15	18	83
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"	12	18	67
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	12	18	67
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	12	18	67
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	17	18	94
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	16	18	89
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	10	18	56
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	15	18	83
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	12	18	67
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	18	18	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	18	18	100

3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	18	18	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	12	18	67
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	10	18	56
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	16	19	84
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	18	18	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	16	19	84
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	12	18	67
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	18	18	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	14	18	78
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	18	18	100

Таким образом, 30% организаций социального обслуживания республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по параметру 1.1.2.

Таблица 3

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

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

№№	Организация социального обслуживания	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной		Результат
		на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации социальной сферы	
1	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100	100	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100	100	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100	100	100
4	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	94	89	91
5	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	94	84	89
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	94	84	89
7	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	72	86
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	87	83	85
9	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	75	67	71
10	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	44	78	61

Таким образом, 30% организаций социального обслуживания республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по показателю 1.1. Средний балл по показателю – 87.2%.

Надо отметить, что информация о деятельности организаций социального обслуживания, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, представлена достаточно структурировано, в единой логике, что существенно помогало экспертам оценивать ее соответствие требованиям, установленным нормативными правовыми актами.

Таблица 4

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

№№	Организация социального обслуживания	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		Результат
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	5	5	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	5	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	5	5	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	5	5	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	5	5	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	5	5	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	5	5	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	5	5	100
9	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	5	5	100
10	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	5	5	100

Таким образом, 100% организаций социального обслуживания республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по показателю 1.2.

У 100% организаций социального обслуживания на официальном сайте представлено не менее 5 дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Контрольные звонки и отправка писем в организации социального обслуживания осуществлялись в течение двух с половиной месяцев, с июля 2024 года по сентябрь 2024 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.

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

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100,00
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100,00
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	591	600	98
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	46	46	100,00
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100,00
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100,00
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	44	46	96,00
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	41	46	89
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	47	47	100

3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	44	46	96,00
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	79	91	87
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	18	19	95
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Таким образом, 70% организаций социального обслуживания продемонстрировали 100-бальный результат по параметру 1.3.1.

Таблица 6

Параметр 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (100 баллов из 100)

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	577	600	96
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	42	46	91
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	39	46	85
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100

3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	34	46	74
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	18	19	95
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Таким образом, 80% организаций социального обслуживания продемонстрировали 100-бальный результат по параметру 1.3.2.

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».

№№	-Организация социального обслуживания	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на		Результат
		информационных стендах	официальном сайте	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	100	100	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100
3	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	100	100	100
4	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100	100	100
5	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100	100	100
6	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	100	100	100
7	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100	100	100
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	98	96	97
9	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	95	95	95
10	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	87	100	93,5

Таким образом, 70% организаций социального обслуживания республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по показателю 1.3. Средний балл по показателю – **98,55**.

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 социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», выявлен высокий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на

информационных стендах, в помещениях организаций социального обслуживания и на официальных сайтах в сети «Интернет».

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».

Таблица 8

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации

№№	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	97,3
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	96,7
6	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	95,8
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	94,3
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	93,9
9	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	89,3
10	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	88,3

Таким образом, 30% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации. Средний балл по критерию – 95,56.

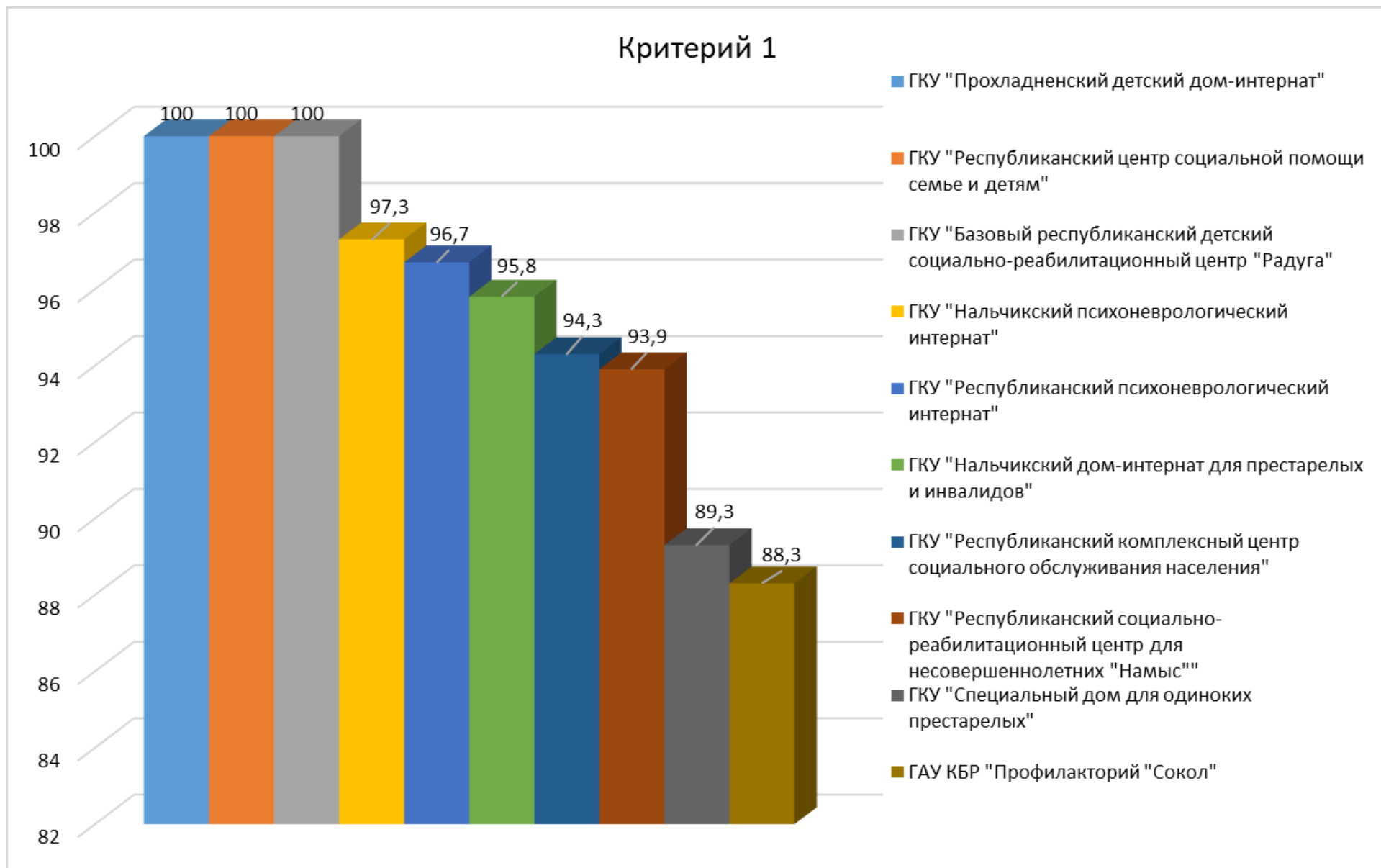


Диаграмма 1. Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации (100 баллов из 100)

2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания

С помощью данной группы показателей оценивалось обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг.

Таблица 9

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).

№№	Организация социального обслуживания	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		Результат
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	5	5	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	5	100
3	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	5	5	100
4	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	5	5	100
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	5	5	100
6	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	5	5	100
7	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	5	5	100
8	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	5	5	100
9	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	5	5	100
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	4	5	80

У 80% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг. Средний балл по критерию - **98%**.

В ходе анализа параметра 2.1. 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.

Показатель 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.)

	Организация социального обслуживания	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.)		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	600	600	100
3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"	46	46	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"	46	46	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100

3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	46	46	100
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

У 100% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 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.). Средний балл по показателю 2.2. – **100 баллов.**

Показатель 2.3.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

	Организация социального обслуживания	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	587	600	98
3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"	45	46	98
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	22	23	96
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"	46	46	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	45	46	98

	обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"			
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	41	46	89
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	40	46	87
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Таким образом, 90% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 балльный результат по показателю 2.3. Средний балл по показателю 2.3 – **99,8**.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

Таблица 12

Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

№№	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	100
6	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	100
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	100
8	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	100
9	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,4
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	94

Таким образом, 80% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 балльный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «комфортности условий предоставления услуг».

Средний балл по критерию 2 - 99,34.

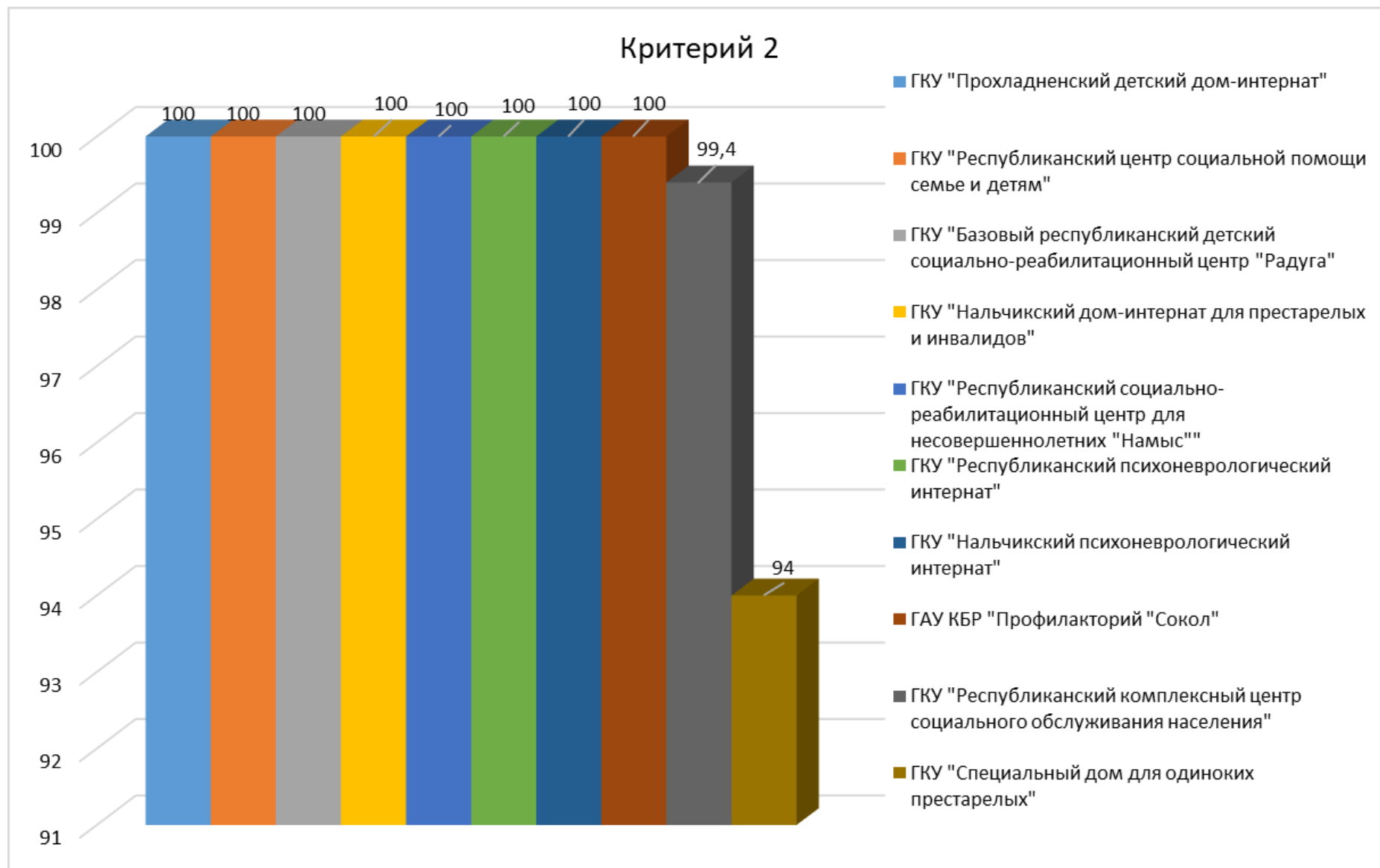


Диаграмма 2. Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 13

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.

	Организация социального обслуживания	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.		баллы
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	5 и более	5 и более	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5 и более	5 и более	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	4	5 и более	80
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	4	5 и более	80
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	1	5 и более	20
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	3	5 и более	60
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	0	5 и более	0

3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	4	5 и более	80
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	3	5 и более	60
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	5 и более	5 и более	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	5 и более	5 и более	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	4	5 и более	80
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	5 и более	5 и более	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	5 и более	5 и более	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	2	5 и более	40
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	5 и более	5 и более	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	3	5 и более	60
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	5 и более	5 и более	100

Таким образом, 60% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 балльный результат по показателю 3.1. Средний балл по показателю 3.1 – 86.

Показатель 3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

	Организация социального обслуживания	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.		баллы
		фактически	нормативно	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	4	5 и более	80
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5 и более	5 и более	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	4	5 и более	80
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	4	5 и более	80
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	2	5 и более	40
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	2	5 и более	40
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-	2	5 и более	40

	педагогическая служба)			
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	4	5 и более	80
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	4	5 и более	80
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	4	5 и более	80
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	4	5 и более	80
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	3	5 и более	60
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	5 и более	5 и более	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	5 и более	5 и более	100
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	5 и более	5 и более	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	5 и более	5 и более	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	5 и более	5 и более	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	5 и более	5 и более	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	3	5 и более	60
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	5 и более	5 и более	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	3	5 и более	60
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	5 и более	5 и более	100

Таким образом, 52 % организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 3.2., что говорит о необходимости серьезной работы в обеспечении инфраструктуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Средний балл по показателю 3.2 – 90.

Таблица 15

Показатель 3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	454	477	95
3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"	45	46	98
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	22	23	96
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	10	10	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"	6	6	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	5	5	100

3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	1	1	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	26	35	74
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	45	46	98
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	6	10	60
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	38	46	83
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	18	19	95
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

В ходе анализа показателя 3.3. «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» была выявлена достаточно высокая степень лояльности респондентов. 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 99,2%.

У 80% организаций социального обслуживания отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Средний балл по показателю 3.3 – **99**.

Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания. В то же время остается нерешенным некоторое 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. С верхней и нижней стороны пандуса обязательно должны присутствовать площадки, которые по размерам должны быть больше габаритов стандартных инвалидных колясок для возможности проведения манипуляции и разворота.

Если пандус предусматривается с односторонним движением, то ширина конструкции может быть не меньше 90 см, а если движение двустороннее, то ширина его – не менее 180 см. Если пролет пандуса длиной более, чем 9 метров, то обязательно наличие промежуточных площадок.

Перед площадками должны быть небольшие выступы, которые предотвратят скатывание колясок вниз из-за того, что сооружение имеет уклон. При монтаже дополнительных площадок следует учитывать их форму. Так, прямоугольные дают меньше простора для маневров коляски, чем овальные или полукруглые.

Площадки перед пандусом и выездом с него должны быть оформлены другим цветом и нескользящим покрытием.

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.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

Таблица 16

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

№№	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	100
6	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	94
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	92
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	84,5
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	72
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	64,5

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди заявленных организаций составляет **90,7** балла, при этом 50 % организаций показали 100-бальный результат, что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения доступности социальных услуг для маломобильных групп граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

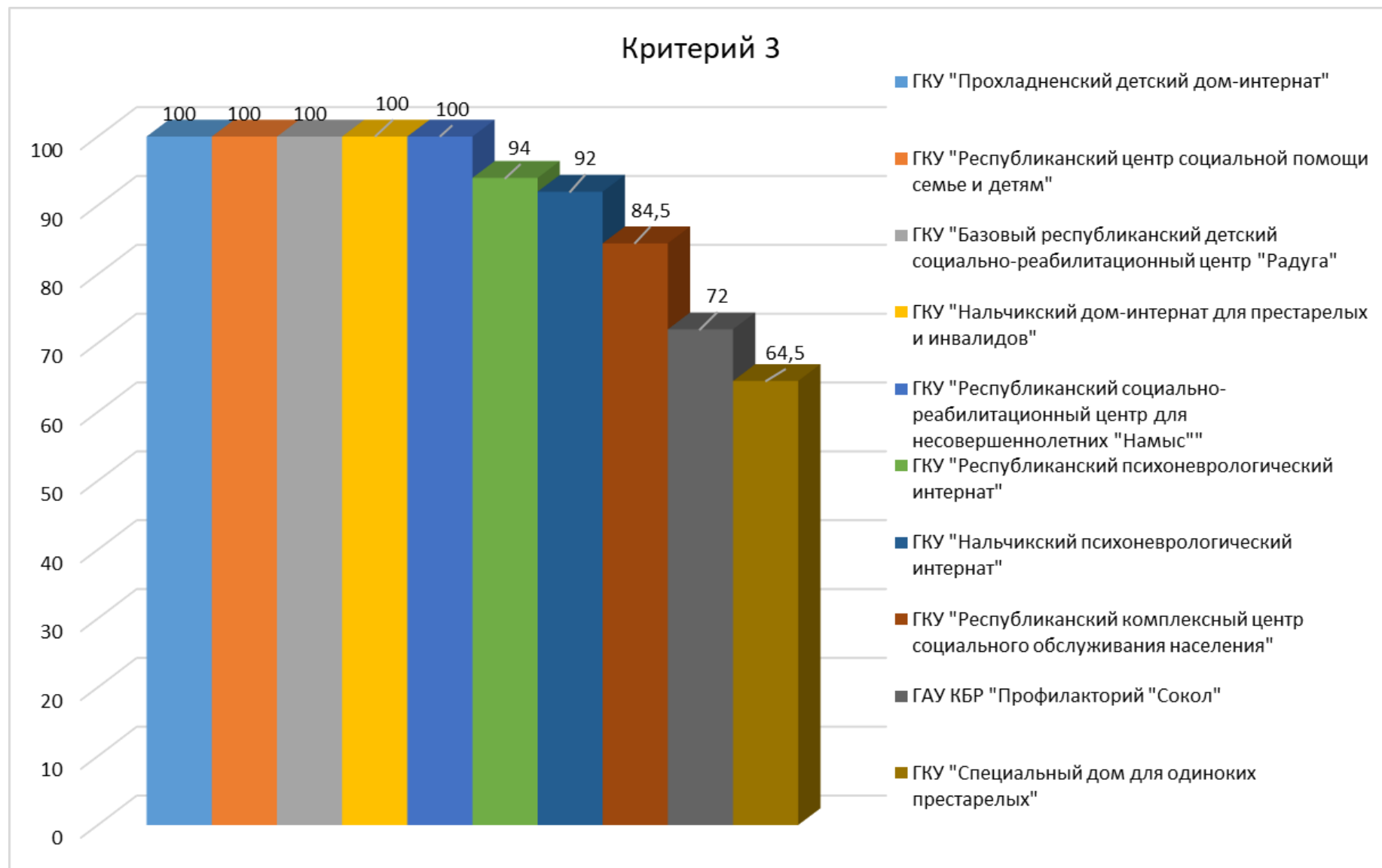


Диаграмма 3. Интегральный показатель по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

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

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;

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

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

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

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	598	600	100
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском"	46	46	100

	муниципальном районе"			
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	44	46	96
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	90	91	99
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	18	19	95
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Таким образом, 80% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 4.1. Средний балл по показателю 4.1. – **99,4**.

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

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	590	600	98
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100

3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	36	46	78
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	46	46	100
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	91	91	100
7	Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

90% организаций социального обслуживания продемонстрировали 100-бальные значения показателя 4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания. Средний балл по показателю 4.2. – 99,8.

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

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, при использовании дистанционных форм взаимодействия		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	47	48	98
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	591	600	98
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	44	46	96

3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	39	46	85
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	82	91	90
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 98,6 баллов, при этом 70% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

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

Таблица 20

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

№№	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
5	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	100
6	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	100
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	99,6
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	98,8
9	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	98
10	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	97,6

Таким образом, 60% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальный 100 балльный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания». Средний балл - **99,4**.

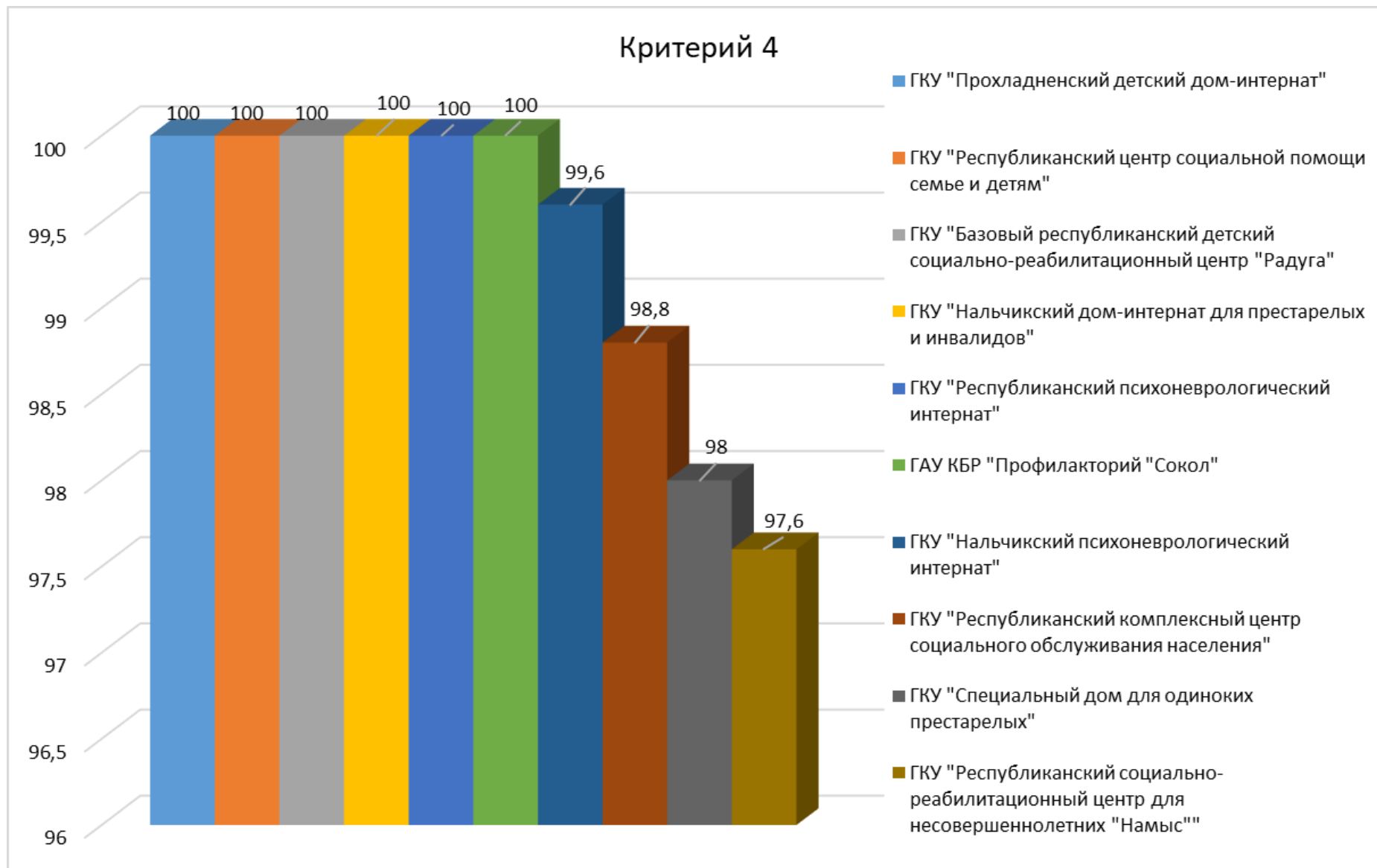


Диаграмма 4. Интегральный показатель по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (100 баллов из 100).

5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Таблица 21

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

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	598	600	100
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100

3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	44	46	96
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Все организации социального обслуживания продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Параметр 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	597	600	99
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100
3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный	46	46	100

	центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"			
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	43	46	93
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	90	91	99
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций социального обслуживания составляет – 99,8 баллов, при этом 80% организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-балльную удовлетворенность получателей услуг.

**Параметр 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания
услуг в организации (100 баллов из 100)**

	Организация социального обслуживания	Число получателей услуг, в целом условиями оказания услуг в организации		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
1	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	48	48	100
2	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	75	100
3	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	600	600	100
3.1.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	23	23	100
3.1.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	23	23	100
3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	46	46	100
3.3.1	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	23	23	100
3.3.2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	23	23	100
3.4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане"	46	46	100
3.5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	46	46	100
3.6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	46	46	100
3.7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	46	46	100

3.8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	46	46	100
3.9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	46	46	100
3.10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном"	47	47	100
3.11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	46	46	100
3.12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	46	46	100
3.13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик"	47	47	100
4	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	133	133	100
5	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	26	26	100
6	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	91	91	100
7	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	19	19	100
8	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	159	159	100
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	48	48	100
10	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	600	600	100

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Таблица 24

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

№ №	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
5	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	100
6	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	100
7	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	100
8	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	100
9	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	99,8
10	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,8

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет **99,96** баллов, при этом 82% организаций показали 100-бальный результат

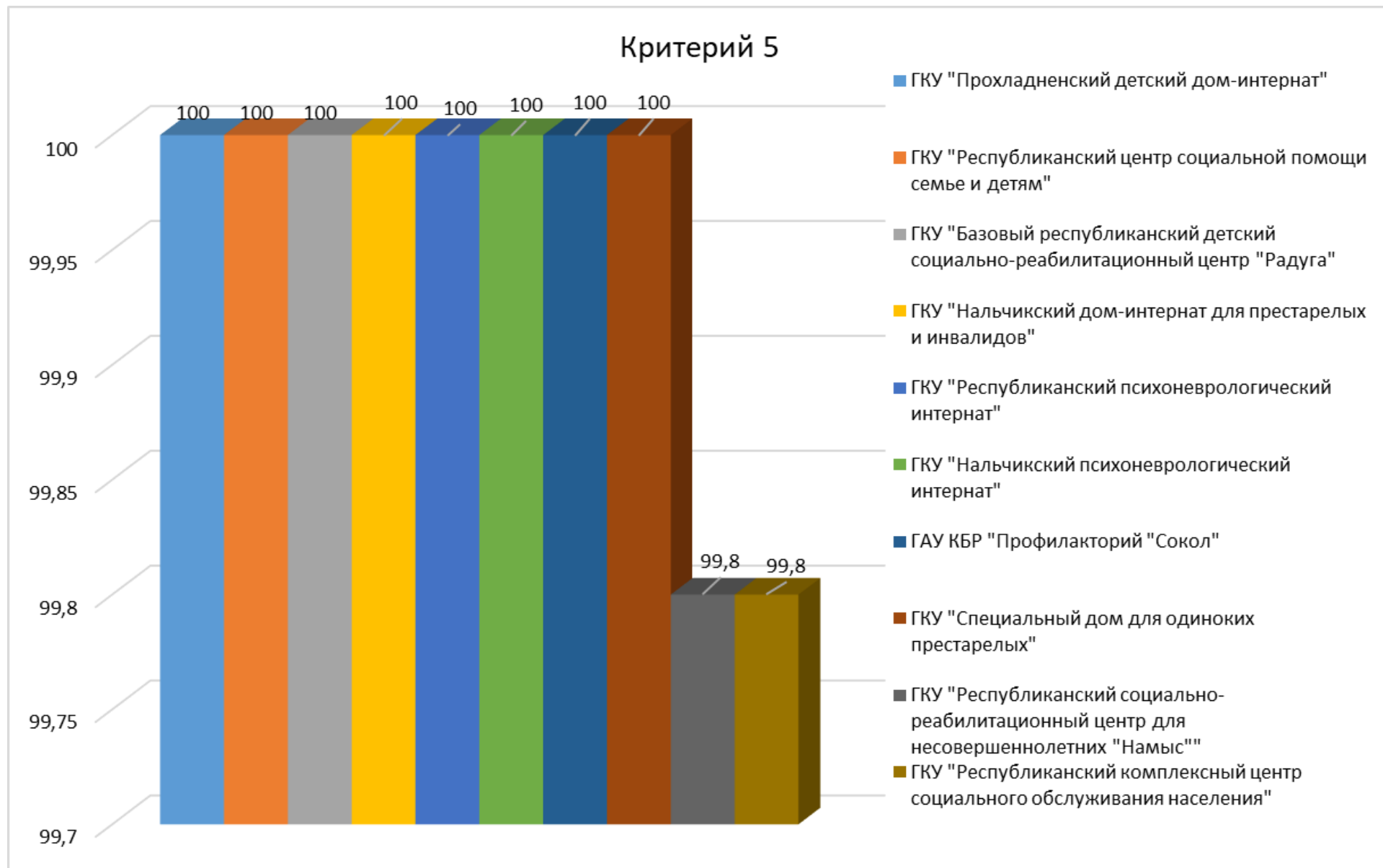


Диаграмма 5. Интегральный показатель по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг». (100 баллов из 100)

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии

№№	Организация социального обслуживания	Результат
1	ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат"	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,16
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс""	98,26
6	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	98,14
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	97,78
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	95,36
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	92,06
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	89,16

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обслуживания – 97 баллов. При этом 30% организаций социального обслуживания продемонстрировали максимальное интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставляемых услуг, - **100** баллов.

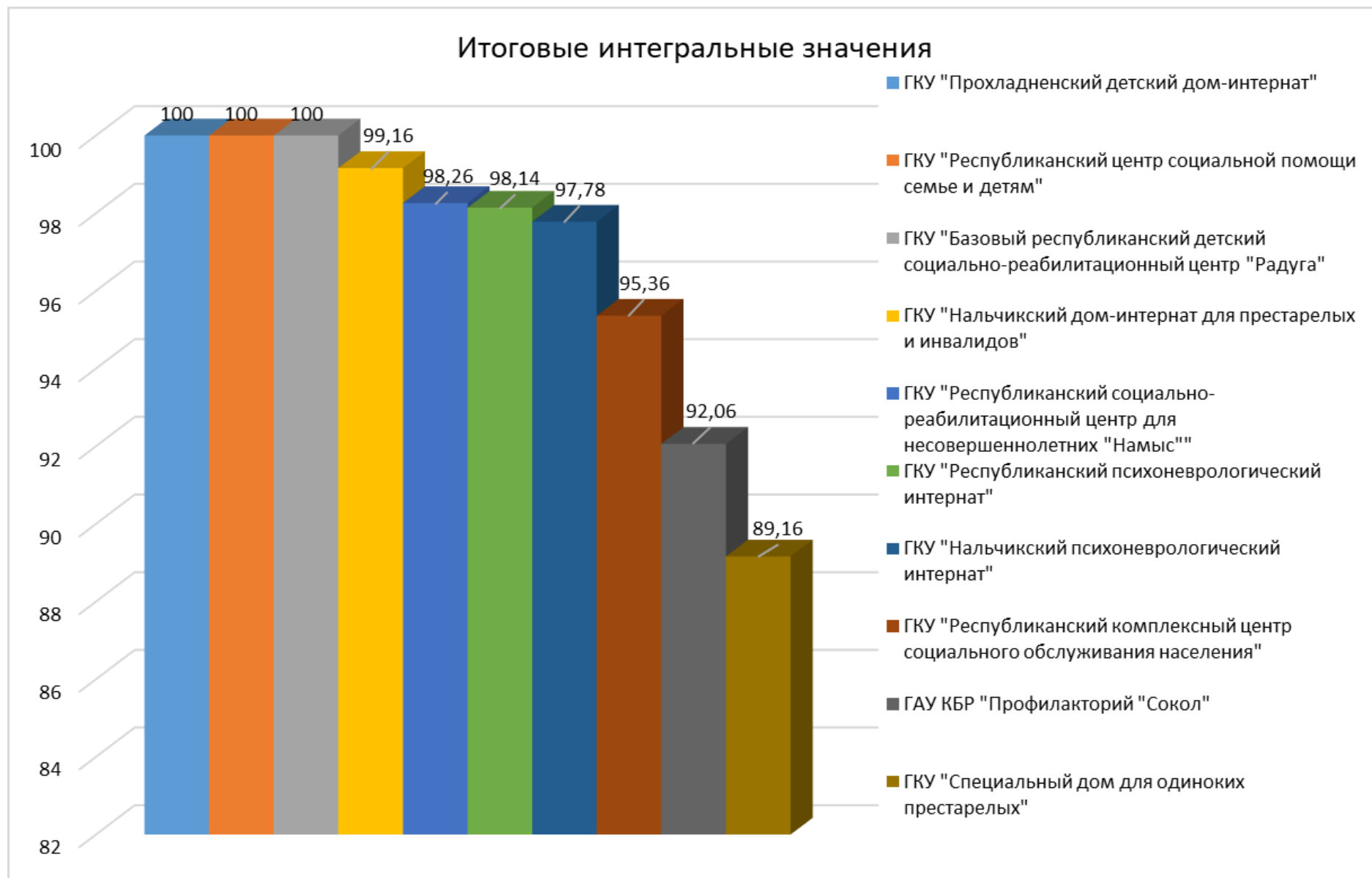


Диаграмма 6. Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии (100 баллов из 100)

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по критерию «Открытость и доступность информации об организации», рассматриваемому по следующим показателям:

показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации сферы 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 сферы социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

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

показателю 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).

показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»).

1 место – 100 баллов из 100:

1. ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат";
2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям";

3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга";

2 место

1. ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат" (97,3 из 100)

3 место

1. ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат" (96,7 из 100)

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг лучшими практиками по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в перечисленных выше организациях являются:

✓ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации сферы 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.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, рассматриваемому по следующим показателям:

показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

Обеспечение в организации сферы социального обслуживания 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.).

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.).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.

1 место 100 баллов из 100

8 (из 10) организаций сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку (100 баллов):

1. ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат" ;
2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям";
3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга";
4. ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
5. ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс";
6. ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат";
7. ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат" ;
8. ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол";

2 место:

1. ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"(99,4 из 100)

3 место:

1. Специальный дом для одиноких престарелых"(94 из 100)

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.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по критерию ««Доступность услуг для инвалидов», рассматриваемому по следующим показателям:

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).

по показателю 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.

по показателю 3.3. «Удовлетворенность доступностью условий предоставления услуг организацией социального обслуживания»:

1 место 100 баллов из 100

5 (из 10) организаций сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку (100 баллов):

1. ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат";
2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям";
3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга";
4. ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов";
5. ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс";

2 место:

1. ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат" (94 из 100)

3 место:

1. ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат" (92 из 100)

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы социального обслуживания»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы социального обслуживания», рассматриваемому по следующим показателям:

по показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»;

по показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»;

по показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»;

1 место - (100 баллов из 100):

6 из 10 исследуемых организаций получили по 100 баллов.

1. ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат";
2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям";
3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга";
4. ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов" ;
5. ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат";
6. ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол";

2 место:

1. ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"(99,6 из 100);

3 место - (99 баллов из 100):

2. ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"(98,8 из 100).

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания населения КБР получили наивысшую оценку по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», рассматриваемому по следующим показателям:

по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»;

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.)»;

по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

1 место - (100 баллов из 100):

8 из 10 исследуемым организациям было присвоено 100 баллов:

1. ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат";

2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям" ;
3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга";
4. ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов" ;
5. ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат" ;
6. ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат";
7. ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол" ;
8. ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых";

2 место:

1. ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"" (99,8 из 100)
2. ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения" (99,8 из 100)

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Описание основных результатов независимой оценки качества

В 10 организациях социального обслуживания КБР проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на 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 организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 5 человек. В очном опросе приняло участие 959 человек-получателей услуг организаций социального обслуживания, в электронном опросе приняло участие: 240 человек.

ВСЕГО: 1199 человек.

Среди участников опроса: женщины –89%; мужчины –11%; в возрасте от 14 до 30-ти лет –11 %; 31-40 лет – 27%; 41-50 лет –22%; свыше 50 года – 40%.

Все организации социального обслуживания в 2024 году получили достаточно высокие оценки.

В соответствии с приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы» не менее 20% выборочной совокупности, прошли опрос с использованием сервисов официального сайта и приложения оператора и гражданина (Таблица 23).

97% организаций социального обслуживания КБР в 2024 году получили высокие оценки (>90 баллов).

Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации социального обслуживания. Наблюдается положительная динамика в модернизации организаций социального обслуживания, в частности в вопросе инфраструктуры условий оказания услуг, в том числе для маломобильных групп населения и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Открытости и доступности информации об организации»;
- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доступности услуг для инвалидов»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отмечен высокий уровень информационной открытости организаций сферы социального обслуживания КБР. Все организации социального обслуживания имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

Итоги проведенной в 2024 году независимой оценки качества условий предоставляемых услуг организациями социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики продемонстрировали достаточно высокое качество условий осуществления профессиональной деятельности, обеспеченных организациями-участницами.

Самая нижняя средняя итоговая оценка качества условий осуществления деятельности в сфере социального обслуживания составила 89,16 балла.

Средняя итоговая оценка качества по всем организациям – 96,99 балла. При этом 30% организаций сферы социального обслуживания продемонстрировали максимальное интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставляемых услуг - **100** баллов.

Наиболее высокие значения получили следующие организации социального обслуживания:

100 баллов из 100:

1. ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат";
2. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям";
3. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга".

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.

Рейтинг организаций сферы социального обслуживания населения КБР, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

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

- усилить работу попечительских советов;

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, приобретение в оперативное пользование и освоение новых помещений).

Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг

Очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания. В то же время остается нерешенным некоторое количество проблем.

Важно осуществлять информационную работу с получателями услуг и их законными представителями по вопросам независимой оценки качества условий предоставляемых услуг. Многие респонденты проявили неосведомленность о наличии и особенностях действия каналов информационной открытости.

В ходе проверки выявлено несоответствие нормативных требований разнопрофильных надзорно-контрольных инстанций, создающее сложности в работе организаций социального обслуживания и ограничивающее возможности реализации требований НОК.

Кроме того, в случае если вид разрешенного использования земельного участка под размещение здания организации социального обслуживания не предполагает парковку автомобилей, то это является правонарушением и квалифицируется как использование земельного участка не по целевому назначению (ст. 8.8. КоАП РФ).

Предложение по улучшению качества деятельности организаций

1. 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).

Средний интегральный показатель оценки качества по организациям социального обеспечения – 96,99 баллов.

Подробнее с интегральными показателями по каждой организации можно познакомиться в таблице 26.

Таблица 26

**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 "Прохладненский детский дом-интернат"	100	100	100	100	100	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100	100	100	100	100	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100	100	100	100	100	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,16	95,8	100	100	100	100
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	98,26	93,9	100	100	97,6	99,8
6	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	98,14	96,7	100	94	100	100
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	97,78	97,3	100	92	99,6	100
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	95,36	94,3	99,4	84,5	98,8	99,8
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	92,06	88,3	100	72	100	100
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	89,16	89,3	94	64,5	98	100
	Среднее интегральное значение	96,99	95,56	99,34	90,7	99,4	99,96

**Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг филиалов
ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"**

№	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	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Прохладном	100	100	100	100	100	100
2	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
3	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе"	99,49	97,45	100	100	100	100
4	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"	99,19	95,95	100	100	100	100
5	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик	98,65	93,25	100	100	100	100
6	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе"	97,75	98,35	99	91,4	100	100
7	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"	97,21	94,85	100	92	99,2	100
8	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"	96,51	90,55	100	92	100	100
9	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане	95,4	98,8	100	78,2	100	100

10	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"(Временного проживания)	95,17	91,45	99	85,4	100	100
11	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе"	93,08	86,2	93,5	94,9	93,4	97,4
12	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (временного пребывания)	90,04	86,2	100	64	100	100
13	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе" (Надомное обслуживание)	87,35	86,35	99	51,4	100	100
14	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе"	86,72	87,9	94,5	60	91,2	100
15	Филиал ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе" (психолого-педагогическая служба)	84,05	84,25	90	46	100	100

Филиалы в расчете на bus.gov.ru – официальный сайт для размещения информации о государственных учреждениях – не учитываются. Для статистики рейтинга организаций социального обслуживания в КБР в 2024 году на bus.gov.ru – официальный сайт для размещения информации о государственных учреждениях – будут использованы только данные, выделенные в таблице полужирным начертанием.

Таблица 28.

Результаты самостоятельного анкетирования (Выборка с учетом Приказа Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы» - не менее 20% выборочной совокупности, прошли опрос с использованием сервисов официального сайта и приложения оператора и гражданина)

Наименование организации	ИНН	КПП	Период проведения НОК	Всего, количество респондентов, прошедших анкетирование самостоятельно	из них:		Показатель оценки качества (баллы): по самостоятельным анкетам итоговый
					средств ами портала ГИС ГМУ	средств ами МП "Наше мнение"	
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ ДЛЯ ОДИНОКИХ ПРЕСТАРЕЛЫХ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ	721004259	72601001	2024	2,00	0,00	2,00	68,00
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	707007314	70701001	2024	29,00	2,00	27,00	63,03
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ "НАМЫС" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	714006431	72601001	2024	4,00	0,00	4,00	59,00
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	711035106	70801001	2024	18,00	2,00	16,00	64,56

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ "ПРОФИЛАКТОРИЙ "СОКОЛ"	710058020	71001001	2024	9,00	9,00	0,00	63,78
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ПРОХЛАДНЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	716000509	71601001	2024	21,00	20,00	1,00	65,81
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "НАЛЬЧИКСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	711035593	72601001	2024	21,00	0,00	21,00	67,71
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "НАЛЬЧИКСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	714000052	72601001	2024	4,00	1,00	3,00	65,00
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БАЗОВЫЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДЕТСКИЙ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР "РАДУГА" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	711013543	72501001	2024	15,00	1,00	14,00	61,07
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	700011015	70001001	2024	308,00	50,00	258,00	63,37

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

Государственное казенное учреждение «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»

ИНН: 0700011015

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в г.о. Нальчик

Вид деятельности- " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

13057

Численность респондентов*:

47

Доля респондентов*:

0.004

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
93,25	100	100	100	100	98,65

Рекомендации:

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;

- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

- структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; попечительском совете организации социального обслуживания;

- форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

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

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);
- проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

Обеспечить наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу);
- форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения).

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в городе Баксане»

Вид деятельности - " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1912

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
98,8	100	78,2	100	100	95,46

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов).

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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;
- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

Обеспечить в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;
- гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб должен быть доступен в течение всего периода времени работы организации.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Прохладном»

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

9427

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.004

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
100	100	100	100	100	100

Рекомендации:

Отсутствуют.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Баксанском муниципальном районе»

Вид деятельности - " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

2819

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
98,35	99	91,4	100	100	97,75

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- наличия предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;

- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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;

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Обеспечить наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- ссылки на социальные сети.

Обеспечить в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:

- на каждом этаже должны быть размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они должны быть дублированы на первом этажах здания.
- гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб должен быть доступен в течение всего периода времени работы организации.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Зольском муниципальном районе»

(НАДОМНОЕ)

Вид деятельности - " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1861

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
86,35	99	51,4	100	100	87,35

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);
- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; - 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;

- численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

Отсутствуют в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного.

Санитарно-гигиенические помещения для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не предусмотрены адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено использование звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана, здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Рекомендуется обеспечить надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Выделение и освоение дополнительных помещений в оперативное пользование.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Зольском муниципальном районе»

(ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ)

Вид деятельности - " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1861

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
91,45	99	85,4	100	100	95,17

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
 - численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 - наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);
 - информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Выделение и освоение дополнительных помещений в оперативное пользование.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Лескенском муниципальной районе»

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания (87)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1580

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.03

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
97,45	100	100	100	100	99,49

Рекомендации:

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Майском муниципальном районе»

Вид деятельности - " Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1716

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.03

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
90,55	100	92	100	100	96,51

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*

Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрено прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов.

Не предусмотрено создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами.

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Прохладненском муниципальном районе»

Вид деятельности - " **88.10** Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1922

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0,02

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
95,95	100	100	100	100	99,19

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Терском муниципальной районе»

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1870

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
94,85	100	92	99,2	100	97,21

Рекомендации:

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено использование звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Урванском муниципальной районе»

Вид деятельности - " **88.10** Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1634

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.02

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
100	100	100	100	100	100

Рекомендации:

Отсутствуют.

Высокие результаты по всем показателям в рамках основных критериев.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Чегемском районе»

Вид деятельности - " **Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10)**"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1464

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.03

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
87,9	94,5	60	91,2	100	86,72

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрено обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах.

Не обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м).

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено наличие звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Не предусмотрено надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Рекомендуется обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Улучшить условия оказания социальных услуг, в том числе комфортности предоставления услуг в соответствии с потребностями получателей услуг (изучить потребность).

**Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Черекском муниципальном районе»
(ВРЕМЕННОГО ПРЕБЫВАНИЯ)**

Вид деятельности - " **Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10))**"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1794

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.03

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
86,2	100	64	100	100	90,04

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

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

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);

- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Санитарно-гигиенические помещения недоступны для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

В отделении психолого-педагогической помощи семье и детям наличие комфортных условий для предоставления услуг:

-санитарное состояние помещений организации социальной сферы;

-рациональное использование материального фонда и доступных помещений.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Черекском муниципальном районе» (ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА)

Вид деятельности - " **Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10)**"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

1794

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0.03

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
84,25	90	46	100	100	84,05

Рекомендации:

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);
- о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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.
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);
- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрена транспортная доступность.

Не обеспечено наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, не предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации присутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности.

Провода торчат в десткой комнате, не чисто, мухи на подоконниках, склад в кабинетах.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; наличие звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Не предусмотрено надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Санитарно-гигиенические помещения недоступны для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

В отделении психолого-педагогической помощи семье и детям наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
- рациональное использование материального фонда и доступных помещений.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения» в Эльбрусском муниципальном районе»

Вид деятельности - " **Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам (88.10)**"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

4148

Численность респондентов*:

46

Доля респондентов*:

0,01

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
86,2	93,5	94,9	93,4	97,4	93,08

Рекомендации:

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Государственное казенное учреждение «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга»

ИНН: 0711013543

Вид деятельности - " Деятельность санаторно-курортных организаций (86.90.4)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

2165

Численность респондентов*:

600

Доля респондентов*:

0.3

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
100	100	100	100	100	100

Рекомендации:

Отсутствуют.

Высокие результаты по всем показателям в рамках основных критериев.

Государственное казенное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»

ИНН: 0714006431

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

228

Численность респондентов:

91

Доля респондентов:

0.4

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
93,9	100	100	97,6	99,8	98,26

Рекомендации:

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Дополнительное профессиональное образование и обучение сотрудников организации по вопросам повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания, разработка и реализация программы повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ИНН: 0714000052

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

187

Численность респондентов*:

75

Доля респондентов*:

0.4

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
95,8	100	100	100	100	99,16

Рекомендации:

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Дополнительное профессиональное образование и обучение сотрудников организации по вопросам повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания, разработка и реализация программы повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

Государственное казенное учреждение «Специальный дом для одиноких престарелых»

ИНН: 0721004259

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90) "

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

47

Численность респондентов*:

19

Доля респондентов*:

0.4

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
89,3	94	64,5	98	100	89,16

Рекомендации:

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Обеспечить на информационном стенде организации информации о:

- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты.

Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Не обеспечено наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, не предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации присутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности.

На нижнем этаже очень сыро, стены покрыты плесенью, душно, нет воздуха, мебель старая и сырая.

В помещениях организации отсутствуют кулеры с питьевой водой, но обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, однако отсутствуют разовые

стаканы), не заключены договоры с поставщиками на поставку воды; доступ к питьевой воде обеспечен только на первом этаже здания.

Санитарно-гигиеническое помещение одно, не соблюдается чистота помещения, в наличии туалетная бумага, на местах в помещениях отсутствует доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения не установлены водонагревающие устройства.

Отсутствует график уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации зафиксированы посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также следы жизнедеятельности грызунов.

Гардероб отсутствует, но в каждой квартире есть возможность снять верхнюю одежду.

Отсутствует оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрами пандусами, расположенными в непосредственной близости от них.

Отсутствуют тактильные направляющие для лиц с нарушениями зрения, отсутствует визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки.

Отсутствует закрепление противоскользящей поверхности пандусов, отсутствуют специальные парковочные места, отсутствует обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание.

Отсутствует обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, отсутствует обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, не обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.

Санитарно-гигиенические помещения размещены на нижнем этаже, въезд куда ограничен для маломобильных групп граждан, въездов, в санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; отсутствуют адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации по вопросам медиации и разрешения конфликтных ситуаций.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Государственное казенное учреждение «Нальчикский психоневрологический интернат»

ИНН: 0711035593

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

121

Численность респондентов:

48

Доля респондентов:

0.4

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
97,3	100	92	99,6	100	97,78

Рекомендации:

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

Обеспечить на информационном стенде организации информации о:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации, вместо нее представлены дата регистрации в реестре поставщиков соц.услуг и дата внесения изменений в ЕГРН в связи с реорганизацией;

- локальный акт о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией;

- порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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; информация представлена неструктурировано, для поиска информации необходимо искать глубоко в документах, файлы названы не в соответствии с фактическим содержанием документов, с помощью поисковика сайта нельзя найти некоторые документы, которые в наличии, потому что они названы некорректно.

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Обеспечены наклоны для удобного обеспечения доступности для инвалидов на креслах-колясках

Отсутствует направление пути подхода, плитка на пандусе разбита, отсутствует противоскользящее покрытие, нет козырька над пандусом, кнопка вызова при входе отсутствует.

Отсутствует обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени на входе в учреждение.

На втором этаже поручней нет, только на первом этаже.

Кнопка вызова персонала отсутствует.

Отсутствуют адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Прохладенский детский дом-интернат

ИНН: 0716000509

Вид деятельности - Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

66

Численность респондентов*:

26

Доля респондентов*:

0.4

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
100	100	100	100	100	100

Рекомендации:

Отсутствуют.

Высокие результаты по всем показателям в рамках основных критериев.

Государственное казенное учреждение «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»;

ИНН: 0707007314

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

398

Численность респондентов*:

159

Доля респондентов*:

0.4

критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
100	100	100	100	100	100

Рекомендации:

Высокие результаты по всем показателям в рамках основных критериев.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Республиканский психоневрологический интернат»

ИНН: 0711035106

Вид деятельности - " Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая (87.90)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

333

Численность респондентов*:

133

Доля респондентов*:

0.4

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
96,7	100	94	100	100	98,14

Рекомендации:

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Отсутствует направление пути подхода.

Отсутствует кнопка вызова сопровождающего.

Отсутствуют специальные ограждения и тактильные направляющие для лиц с нарушениями зрения, использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; ступени желтого цвета.

Отсутствует противоскользящая поверхность пандусов.

Отсутствует возможность входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней.

Указатель парковки для маломобильных групп граждан и инвалидов обозначен у въезда в организацию, там же расположена неасфальтированная парковка, покрытая гравием.

Обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, есть знак на окне.

Парковка у въезда в учреждение, но дальше 1,5 м.

Отсутствуют противоскользящие свойства ступеней на лестницах.

Санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, на каждом этаже, при каждом инфраструктурном объекте, в том числе и в палатах.

В санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не везде не менее 1,8 м санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Отсутствуют адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).

Отсутствует экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

**Государственное автономное учреждение Кабардино-Балкарской Республики
«Профилакторий «Сокол»**

ИНН: 0710058020

Вид деятельности - " Деятельность санаторно-курортных организаций (86.90.4)"

Численность получателей услуг организации, обслуженных в 2023 году:

120

Численность респондентов*:

48

Доля респондентов*:

0,4

критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
88,3	100	72	100	100	92,06

Рекомендации:

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
- количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);
- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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;

- численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);

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

- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов);

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Локальным нормативным актом организации назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий оказываемых услуг в организации социального обслуживания.

Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Обеспечить наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.