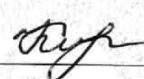
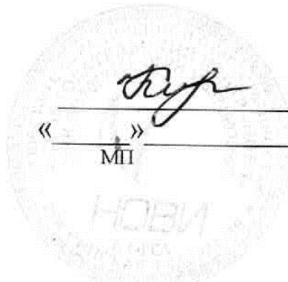


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

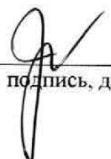

_____ Л.Л. Кирикова
« _____ » _____ 2019 г.
МП



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ


Руководитель проекта
канд. соц. наук


_____ Радченко С.В.
подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук


_____ Якушина Н.В.
подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук


_____ Балезина Е.А.
подпись, дата

Севастополь 2019

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	7
1.1 Методологическая часть.....	7
1.1.1 Объект и предмет исследования.....	7
1.1.2 Цель и задачи исследования.....	7
1.1.3 Интерпретация основных понятий.....	7
1.2 Организационно-методическая часть	10
1.2.1 Методика сбора и анализа данных	10
1.2.2 Объем выборки	13
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)	15
2.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма)	15
2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма).....	16
2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма).....	22
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ) ..	24
3.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (обслуживание на дому).....	24

3.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (обслуживание на дому)	24
4. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА).....	31
4.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма)	31
4.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма).....	32
4.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма).....	37
5. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ	38
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	39
Выводы конкретно по каждой исследуемой организации представлены в прилагаемых к отчету актах по результатам НОК.	39
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Государственные учреждения социального обслуживания города Севастополя, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг.....	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 АНКЕТА для получателей услуг	42
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)	66

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)	68
Приложение 6 Рейтинг организаций социального обслуживания стационарного типа.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ).....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ).....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (ПОЛУСТАЦИОНАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 10 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (ПОЛУСТАЦИОНАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)	83
Приложение 11 Рейтинг организаций социального обслуживания полустационарного типа.....	89
Приложение 12 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории города Севастополя.....	90
АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ, СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	91
АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ, НАДОМНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	122
АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ, ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ	133
Приложение 13. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг	154

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя, проведенного в рамках государственного контракта № 1/8-123К/2019 от «10» апреля 2019 г., который был заключен между Департаментом труда и социальной защиты населения города Севастополя и обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя, проводились в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом 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»

- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения города Севастополя проводились с 10 апреля по 30 августа 2019 года.

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

1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1.1 Методологическая часть

1.1.1 Объект и предмет исследования

Объект НОК – 4 государственных учреждения социального обслуживания города Севастополя (**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Предмет исследования – качество условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

1.1.2 Цель и задачи исследования

Цель исследования состоит в проведении в городе Севастополе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, направленной на повышение качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения.

Задачи:

- 1) проведение опроса и интервьюирование получателей социальных услуг;
- 2) анализ полученных результатов, включающий:
 - оценку каждого учреждения по результатам проведенного исследования;
 - составление рейтингов учреждений по каждому показателю, включенному в методику независимой оценки качества;
 - итоговый вывод о работе каждого учреждения;
 - итоговый вывод о деятельности организаций социального обслуживания в целом.

1.1.3 Интерпретация основных понятий

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель (получатель услуг) – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей (получателей услуг) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а так же способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания¹, относятся:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат), в том числе детский, малой вместимости, для престарелых и инвалидов, ветеранов войны и труда, милосердия;
- специальный дом-интернат, в том числе для престарелых;
- психоневрологический интернат, в том числе детский;
- специальный дом для одиноких престарелых;
- социально-оздоровительный центр;
- геронтологический центр;
- геронтопсихиатрический центр;
- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр, в том числе для несовершеннолетних;
- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационный центр, в том числе для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- кризисный центр помощи женщинам;
- центр психолого-педагогической помощи населению;
- центр социального обслуживания населения;
- центр социальной адаптации (помощи), в том числе для лиц без определенного места жительства и занятий;
- дом ночного пребывания;
- социальный приют;
- социальная гостиница;
- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- центр социального обслуживания, в том числе комплексный и для граждан пожилого возраста и инвалидов;
- специализированная служба социально-медицинского обслуживания, в том числе граждан пожилого возраста и инвалидов;
- центр социальной помощи;
- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

¹ В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2014 г. № 258н «Об утверждении примерной номенклатуры организаций социального обслуживания»

4. Организации, предоставляющие срочные социальные услуги:

- служба срочного социального обслуживания, в том числе экстренной психологической помощи;
- консультативный центр;
- иные организации, осуществляющие срочное социальное обслуживание.

Независимая оценка качества – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта могут быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

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

1.2 Организационно-методическая часть

1.2.1 Методика сбора и анализа данных

Источники информации:

а) официальные сайты организаций в сфере социального обслуживания населения города Севастополя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.). (постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638)

Методы сбора информации:

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Контент-анализ	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи	Контент-анализ	

	электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкета представлена в приложении 2
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги"			
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).	Включенное наблюдение	
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Опрос получателей услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Включенное наблюдение	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы	Включенное	

	<p>условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	наблюдение	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг	
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания"			

услуг"			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ 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" (ПРИЛОЖЕНИЕ 3).

1.2.2 Объем выборки

Объем выборки составил 305 получателей услуг, из них:

- стационар 126
- полустационар 166
- на дому 13

Объем выборки респондентов стационарной формы обслуживания

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ²
1.	2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения			38,71

² Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов, принявших участие в анкетировании, к общему количеству получателей услуг (значение в %).

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ²
	родителей, «Наш дом»			
2.	3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»			40,16
3.	4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»			66,67
	Всего:			42,14

Объем выборки респондентов надомной формы обслуживания

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ³
1.	1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»			

Объем выборки респондентов полустационарной формы обслуживания

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ⁴
1.	1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»			45,87
2.	4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»			50,00
	Всего:			45,98

³ Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов, принявших участие в анкетировании, к общему количеству получателей услуг (значение в %).

⁴ Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов, принявших участие в анкетировании, к общему количеству получателей услуг (значение в %).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)

2.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма)

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, была проанализирована деятельность 3 учреждений стационарной формы обслуживания.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» на первом месте – с результатом 94,47 баллов – ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов». На втором месте – с результатом 93,60 баллов – ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом». На третьем месте – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (93,59 баллов).

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма обслуживания), расположенными на территории города Севастополя представлен в таблице 1 приложения 4.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг два учреждения социального обслуживания стационарного типа получили наивысший результат – 100 баллов (Таблица 2 приложения 4):

2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» одно оцениваемое учреждение стационарного типа получило наивысшее количество баллов – 100 баллов: ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

На втором месте по критерию 3 – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» с результатом 88 баллов.

Третье место занял ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» с оценкой 38 баллов.

Рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма обслуживания), расположенными на территории города Севастополя представлен в таблице 3 приложения 4.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» все исследуемые организации набрали наивысший балл (*100 баллов*). Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма обслуживания), расположенными на территории города Севастополя представлен в таблице 4 приложения 4.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все оцениваемые организации набрали наивысший балл (*100 баллов*).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма обслуживания), расположенными на территории города Севастополя представлен в таблице 5 приложения 4.

2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма)

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» (*84,21 баллов*):

ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по исследуемому показателю набрало *81,58 балла*, ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» - *78,64 балла*.

Рейтинг по показателю 1.1 независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная

форма обслуживания), расположенными на территории города Севастополя, представлен в таблице 1 приложения 5.

1.2. 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.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, все учреждения социального обслуживания (стационарная форма обслуживания) имеют пять и более дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (100 баллов).

Полученные данные представлены в таблице 2 приложения 5.

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

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, 2 исследуемых учреждения набрали наивысший балл по показателю 1.3 (100 баллов):

3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».

95,83 баллов по показателю 1.3 было присвоено ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом».

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 3 приложения 5.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг во всех исследуемых организациях** (таблица 4 приложения 5).

2.2. Время ожидания предоставления услуги. Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг своевременностью предоставления услуги в двух организациях:**

2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (таблица 5 приложения 5).

ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по показателю 2.2 набрало *98,98 баллов*.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг в двух исследуемых организациях социальной сферы:**

2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (таблица 6 приложения 5).

98,98 баллов по показателю 2.3 было присвоено ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (100 баллов) в рейтинге по показателю 3.1 занимает ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов», в помещениях и на прилегающей территории которого имеются 5 необходимых условий для инвалидов.

В ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» имеются 3 необходимых условия для инвалидов.

В ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» отсутствуют условия для инвалидов.

Рейтинг по данному показателю приведен в таблице 7 приложения 5.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в 2 исследуемых учреждениях имеется пять и более условий доступности для инвалидов (*100 баллов*):

3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».

В ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» имеется одно условие (наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению).

Рейтинг по данному показателю приведен в таблице 8 приложения 5.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что во всех учреждениях социального обслуживания доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила *100 баллов* (таблица 9 приложения 5).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя**

услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (таблица 10 приложения 5).

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, была выявлена **стоппроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию** (таблица 11 приложения 5).

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, получатели услуг всех исследуемых учреждений дали высшую оценку по показателю 4.3 (*100 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 12 приложения 5.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальное обслуживание родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Во всех учреждениях доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 100% (*100 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 13 приложения 5.

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, было выявлено, что **во всех учреждениях доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, равна 100%.**

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, была выявлена **стоцентная удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации** (таблица 15 приложения 5).

2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма)

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории города Севастополя, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В приложении 6 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания города Севастополя стационарного типа.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания выявлен у **ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (98,75 баллов).

Второе место заняло **ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»** (96,32 баллов), на третьем месте - **ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»** (86,32 балла).

Основной проблемой в деятельности организации, занявшей последнее место рейтинга, является то, что в организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. А также информация о деятельности организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» не соответствует порядку её размещения.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ)

3.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (обслуживание на дому)

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, была проанализирована деятельность ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», оказывающего социальные услуги на дому.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» набрало *96,84 баллов* (таблица 1 приложения 7).

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», оказывающий социальные услуги на дому, получило лучший результат – *100 баллов* (Таблица 2 приложения 7).

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» также получило наивысшее количество баллов – *100 баллов* (таблица 3 приложения 7).

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» и по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» набрало наивысший балл (*100 баллов*) (таблица 4 и 5 приложения 7).

3.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (обслуживание на дому)

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

По исследуемому показателю ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» набрало *89,47 баллов* (таблица 1 приложения 8).

1.2. 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.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (обслуживание на дому) имеются пять и более дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (*100 баллов*) (таблица 2 приложения 8).

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

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»,

оказывающее социальные услуги на дому, набрало наивысший балл по показателю 1.3 (100 баллов) (таблица 3 приложения 8).

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»** (таблица 4 приложения 8).

2.2. Время ожидания предоставления услуги. Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

В результате НОК, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», оказывающем социальные услуги на дому, была выявлена стопроцентная удовлетворенность получателей услуг своевременностью предоставления услуги (таблица 5 приложения 8).

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

В результате НОК, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»,

оказывающем социальные услуги на дому, была выявлена стопроцентная удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг (таблица 6 приложения 8).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

По показателю 3.1 1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» присвоено 100 баллов, так как в помещениях и на прилегающей территории учреждения имеются 5 необходимых условий для инвалидов (таблица 7 приложения 8).

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» имеются пять и более условий доступности для инвалидов (100 баллов) (таблица 8 приложения 8).

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила 100 баллов (таблица 9 приложения 8).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» была выявлена стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (таблица 10 приложения 8).

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» была выявлена стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию (таблица 11 приложения 8).

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

В результате НОК, была выявлена стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (таблице 12 приложения 8).

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

В ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», оказывающем социальные услуги на дому, доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила *100%* (таблица 13 приложения 8).

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг** была выявлена (таблица 14 приложения 8).

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации** (таблица 15 приложения 8).

Итоговый показатель по результатам проведения НОК условий оказания услуг в ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» составил **99,37 баллов.**

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)

4.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма)

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя, была проанализирована деятельность 2 учреждений полустационарной формы обслуживания.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» на первом месте – с результатом *96,84 баллов* – ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями». На втором месте – с результатом *93,59 баллов* – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (таблица 1 приложения 9).

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг два исследуемых учреждения социального обслуживания полустационарного типа получили наивысший результат – *100 баллов* (таблица 2 приложения 9).

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» получило наивысшее количество баллов – *100 баллов*.

На втором месте по критерию 3 – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» с результатом *88 баллов* (таблица 3 приложения 9).

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» все исследуемые организации набрали наивысший балл (*100 баллов*) (таблица 4 приложения 9).

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все оцениваемые организации набрали наивысший балл (*100 баллов*) (таблица 5 приложения 9).

4.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма)

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено ГКУ города Севастополя ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (89,47 баллов).

ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» по исследуемому показателю набрало 78,64 балла (таблица 1 приложения 10).

1.2. 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.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, все учреждения социального обслуживания (полустационарная форма обслуживания) имеют пять и более дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (100 баллов).

Полученные данные представлены в таблице 2 приложения 10.

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

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, 2 исследуемых учреждения набрали наивысший балл по показателю 1.3 (*100 баллов*) (таблица 3 приложения 10).

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг во всех исследуемых организациях** (таблица 4 приложения 10).

2.2. Время ожидания предоставления услуги. Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг своевременностью предоставления услуги в двух организациях** (таблица 5 приложения 10).

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

В результате НОК, была выявлена **стоцентная удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг в двух исследуемых организациях социальной сферы** (таблица 6 приложения 10).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (*100 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 занимает ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», в помещениях и на прилегающей территории которого имеются 5 необходимых условий для инвалидов.

В ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» имеются 3 необходимых условия для инвалидов.

Рейтинг по данному показателю приведен в таблице 7 приложения 10.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в 2 исследуемых учреждениях имеется пять и более условий доступности для инвалидов (100 баллов). Рейтинг по данному показателю приведен в таблице 8 приложения 10.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что во всех учреждениях социального обслуживания доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила 100 % (таблица 9 приложения 10).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания** (таблица 10 приложения 10).

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию** (таблица 11 приложения 10).

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, получатели услуг всех исследуемых учреждений дали высшую оценку по показателю 4.3 (*100 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 12 приложения 10.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Во всех учреждениях доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 100% (*100 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 13 приложения 10.

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, было выявлено, что **во всех учреждениях доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, равна 100%.**

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации** (таблица 15 приложения 10).

4.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (полустационарная форма)

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории города Севастополя, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В приложении 11 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания города Севастополя полустационарного типа.

Самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания выявлен у **ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,37 баллов).**

Второе место заняло **ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» (96,32 баллов).**

5. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории города Севастополя и участвовавшего в независимой оценке качества, находится **ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99,37 баллов).**

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» **(98,75 баллов)**, третье – ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» **(96,32 баллов)** (приложение 12).

Четвертое место принадлежит ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом» **(86,32 баллов).**

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

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

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с открытостью и доступностью информации об организации, а также доступностью услуг для инвалидов.

Выводы конкретно по каждой исследуемой организации представлены в прилагаемых к отчету актах по результатам НОК.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рейтинг организаций социального обслуживания населения города Севастополя, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда РФ 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"), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

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

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

- всем учреждениям представить информацию о деятельности организации социального обслуживания в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

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

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Государственные учреждения социального обслуживания города Севастополя, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг

№ п/п	Наименование организации	Адрес
	ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Севастополь, ул. Николая Музыки, 20
	ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	г. Севастополь, ул. Кулакова, 1
	ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Севастополь, Фиолентовское шоссе, 3
	ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	г. Севастополь, ул. Коломийца, 3

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (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

* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056)

	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.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) 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.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»

№	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
------	---

V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1 - 100 баллов		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
			количество материалов,	1 - 100		

			сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

			- иного дистанционного способа взаимодействия.			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	

Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" (K ¹)	1,0				100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг <1>					
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).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. <2>	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <3>	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 	<ul style="list-style-type: none"> 100 баллов Для расчета формула (2.2)

				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <3>	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе		1,0				100 баллов Для

время ожидания предоставления услуг" (К ²)					расчета К ² пояснения в формуле б	
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3	3.1.1. 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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий	0 баллов по 20	100 баллов Для

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p>	<p>баллов за каждое условие</p>	<p>расчета формула (3.2)</p>
			<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>100 баллов</p>	

			дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" (K ³)		1,0				100 баллов Для расчета K ³ пояснения в формуле 6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры, кассы и прочие работники) при	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

			непосредственном обращении в организацию социальной сферы	соответствующий вопрос анкеты		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

			предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	соответствующий вопрос анкеты		
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" (K ⁴)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <4>	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

			социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6

РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" ($\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{стенд}} + U_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и 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 прочее)"

($P_{\text{ожид}}$) определяется:

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

$У_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

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

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

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы 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" ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

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

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$У_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

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

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

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

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

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

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

$$\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

$У_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ($\Pi_{уд}^{вежл.дист}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

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

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

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

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($P_{\text{орг. усл. уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг. усл. уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, (7)$$

где:

S^{ou} - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} - показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, (9)$$

где:

S^u - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Q_u - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)

Таблица 1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,47	100,00	1
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	93,60	100,00	2
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	93,59	100,00	3

Таблица 2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,29	100,00	2

Таблица 3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	88,00	100,00	2
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	38,00	100,00	3

Таблица 4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)

Таблица 1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	84,21	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	81,58	100,00	2
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	78,64	100,00	3

Таблица 2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 3. Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	95,83	100,00	2

Таблица 4. Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,98	100,00	2

Таблица 6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,98	100,00	2

Таблица 7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	60,00	100,00	2
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	0,00	100,00	3

Таблица 8. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	20,00	100,00	2

Таблица 9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100,00	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

**Приложение 6 Рейтинг организаций социального обслуживания стационарного
типа**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,75	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,32	100,00	2
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	86,32	100,00	3

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ)

Таблица 1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,84	100,00	1

Таблица 2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

ПРИЛОЖЕНИЕ 8 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ)

Таблица 1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	89,47	100,00	1

Таблица 2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 3. Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 4. Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 8. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

Таблица 15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1

ПРИЛОЖЕНИЕ 9 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по критериям (ПОЛУСТАЦИОНАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)

Таблица 1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,84	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	93,59	100,00	2

Таблица 2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	88,00	100,00	2

Таблица 4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

ПРИЛОЖЕНИЕ 10 Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по показателям (ПОЛУСТАЦИОНАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)

Таблица 1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	89,47	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	78,64	100,00	2

Таблица 2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 3. Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 4. Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	60,00	100,00	2

Таблица 8. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Таблица 15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100,00	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100,00	100,00	

Приложение 11 Рейтинг организаций социального обслуживания полустационарного типа

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,37	100,00	1
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,32	100,00	2

Приложение 12 Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на территории города Севастополя

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,37	100,00	1
3. ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,75	100,00	2
4. ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	96,32	100,00	3
2. ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	86,32	100,00	4

АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ,
СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, ул. Кулакова, 1

Ф.И.О. руководителя: Мамонова Лилия Александровна

Контактный телефон: 7(8692) 55 76 45

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: стационар

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	84,21 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>способ</p> <p>100 баллов</p>	
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>95,83 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				93,6 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2		100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				38 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						86,32 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
- 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
- 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 финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

АКТ №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, Фиолентовское шоссе, 3

Ф.И.О. руководителя: Ганчева Яна Юрьевна

Контактный телефон: 7 (8692) 24-42-46

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: стационар

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	81,58 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>способ</p>	
	<p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
			<p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p>			
		<p>- иного электронного сервиса</p>				
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				94,47 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,98 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	98,98 баллов
Итого по критерию 2		100%				99,29 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						98,75 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, 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 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Время ожидания предоставления услуги:

- довести долю получателей социальных услуг, которым услуга была предоставлена своевременно, до 100%

Доля участников социальных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания:

- довести долю получателей социальных услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания, до 100%

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

АКТ №3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, ул. Коломийца, 3

Ф.И.О. руководителя: Коробцова Юлия Сергеевна

Контактный телефон: 8 (978) 722-13-41

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: стационар

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	78,64 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>способ</p>	
	<p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
			<p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p>			
		<p>- иного электронного сервиса</p>				
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				93,59 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2		100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				88 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						96,32 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

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

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

- 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

- 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)
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

- доступностью записи на получение услуги:

на официальном сайте организации

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ,
НАДОМНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, ул. Николая Музыки, 20

Ф.И.О. руководителя: Емельянов Юрий Эдуардович

Контактный телефон: 7 (8692) 44-94-36

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: на дому

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	89,47 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>способ</p>	
	<p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
			<p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p>			
		<p>- иного электронного сервиса</p>				
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				96,84 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2		100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						99,37 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- 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
- 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 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

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги:

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ОКАЗЫВАЮЩИМ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ,

ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, ул. Николая Музыки, 20

Ф.И.О. руководителя: Емельянов Юрий Эдуардович

Контактный телефон: 7 (8692) 44-94-36

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: полустационар

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	89,47 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>способ</p> <p>100 баллов</p>	
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				96,84 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2		100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						99,37 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- 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
- 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 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

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги:

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

АКТ №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»

Регион: город Севастополь

Адрес: г. Севастополь, ул. Коломийца, 3

Ф.И.О. руководителя: Коробцова Юлия Сергеевна

Контактный телефон: 8 (978) 722-13-41

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: полустационар

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	78,64 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг:	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование	по 30 баллов за каждый	

	<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>		<p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>способ</p>	
	<p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>		<p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
			<p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p>			
		<p>- иного электронного сервиса</p>				
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-</p>	<p>40%</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				93,59 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;						
- наличие и понятность навигации внутри организации;			- наличие одного условия	10 баллов		
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов		
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			- наличие трех условий	40 баллов		
- санитарное состояние помещений организации;			- наличие четырех условий	60 баллов		
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);						

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%		доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2		100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	

	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				88 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0-100 баллов	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов
ИТОГО по всем критериям						96,32 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации социального обслуживания

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

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

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

- 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

- 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)
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

- доступностью записи на получение услуги:

на официальном сайте организации

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Приложение 13. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
ГКУ города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	Маленькое помещение, необходимо помещение большего размера. Необходимо финансовое обеспечение центра.
ГБУ «Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	поставить кондиционер на этаже