

Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования

«Центр ИНФО»

(ЧОУ ДПО «Центр ИНФО»)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**о результатах проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере социального обслуживания**

(июнь-август 2017)

Нальчик - 2017

**©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г**

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, осуществляющих свою деятельность на территории Кабардино-Балкарской республики.

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике проводилась в соответствии с Приказом Минтрудсоцзащиты КБР №177-П от 4 декабря 2013 г. Об организации работ по проведению независимой оценки качества работы учреждений, на основании решения Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике (Протокол №1 от 27 января 2017 г.).

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧОУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта № 19 от 21.06.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Цель и задачи процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания	6
3. Основания для проведения процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.....	8
4. Организация и проведение процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания	10
5. Содержание и результаты процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.....	15
6. Заключение	27
7. Приложение к аналитическому отчету	197

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской республике осуществляется ***деятельность по созданию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.***

Согласно пункту 24.1 статьи 8 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» ***к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения*** относится создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества деятельности организаций социального обслуживания населения по реализации социальных услуг проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания; комфортность условий, в которых осуществляется деятельность соответствующих организаций; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством оказания соответствующих услуг.

Независимая оценка качества организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, проводится не реже чем один раз в

три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

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

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель исследования: оценить состояние и эффективность деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики;

Объект исследования: деятельность по реализации социальных услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской республики;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации социальных услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере социального обслуживания, условия ее обеспечения и результаты, кадровый потенциал организаций, а также оценка удовлетворенности потребителями социальных услуг.

Задачи исследования:

1. Провести процедуры рейтингования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики по показателям соответствия критериям качества оказания услуг, представленным в ст. 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, влияющих на качество предоставления социальных услуг.

3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, использовались следующие основные руководящие документы:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
- Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 января 2015 г. № 31-рп «Об определении уполномоченных исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственных за организацию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Кабардино-Балкарской Республики, оказывающих социальные услуги»;
- Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 13 сентября 2016 г. № 458-рп «План мероприятий по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования) в Кабардино-Балкарской Республике и повышению качества оказания ими услуг на 2016 - 2017 годы»;

- Постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП «Положение о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №59-П от 24 апреля 2016 г. «О Плане мероприятий Минтрудсоцзащиты КБР по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №177-П от 4 декабря 2013 г. «Об организации работ по проведению независимой оценки качества работы учреждений»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №2-П от 13 января 2014 г. «О дополнении к приказу №51-П от 31.03.2010г.».

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

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

В проведении процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания приняли участие:

Центры труда, занятости и социальной защиты

1. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Нальчика»;
2. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Прохладного»;
3. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Баксанского района»;
4. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Зольского района»;
5. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Лескенского района»;
6. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Майского района»;
7. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Прохладненского района»;
8. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Терского района»;
9. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Урванского района»;
10. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Чегемского района»;
11. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Черекского района»;
12. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Эльбрусского района»;

Центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений)

13. ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик»;
14. ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе»;
15. ГКУ «КЦСОН в г. Прохладном»;
16. ГКУ «КЦСОН в Урванском районе»;
17. ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе»;

**Центры социального обслуживания населения (имеющие
стационарные/полустационарные отделения)**

18.ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе»;

19.ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе».

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания осуществлялась по общим критериям оценки качества Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:
2. «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»
3. «Время ожидания предоставления социальной услуги»:
4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания
5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Таким образом, анализ исследуемых критериев представляется в форме таблиц лиг, в которой участники разбиваются на три группы (лиги) (высокий, средний и низкий уровни) в зависимости от совокупности оценок, полученных

по исходным показателям. В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям в зависимости от их количественного отклонения от среднегрупповых данных (среднего значения комплексного показателя):

- отклонение до 5% в любую сторону –средний уровень (удовлетворительно), в рамках статистической погрешности;
- отклонение больше 5% в отрицательную сторону –низкий уровень;
- отклонение больше 5% в положительную сторону –высокий уровень.

Все участники, вошедшие в одну группу (лигу), считаются примерно равными по данным комплексным показателям.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, доступную для ранжирования соответствующих организаций.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом методических рекомендаций Минтруда России по расчету показателей независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Источники информации для расчета показателей:

–официальный сайт организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания;

–данные самообследования, публичные отчеты (доклады) на официальном сайте организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания –данные федеральной статистики;

–социологический опрос потребителей социальных услуг и сотрудников соответствующих организаций.

5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики, проводилась с 21 июня 2017 г. по 21 августа 2017 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:
организационно-подготовительный;

1. сбор первичной информации;
2. анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

На организационно-подготовительном этапе:

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

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

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

– разработан и согласован график проведения работ.

На этапе сбора первичной информации сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации.

На этапе анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

- обработана информация согласно Методическим рекомендациям, предложенным Министерством труда и социальной защиты РФ;
- сформирован аналитический отчет.

В 19 организациях социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики проводилась независимая оценка качества в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации;
- экспертной оценки условий обслуживания и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей социальных услуг и сотрудников организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 9 человек. В опросе приняло участие 1900 получателей услуг и 800 сотрудников организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Организации разделены по типам: центры труда занятости и социальной защиты населения, центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений) и центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения. Максимальный балл, который могли получить организации, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания: центры труда, занятости и социальной защиты и центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений) – **26 баллов** и центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения – **33 балла**.

В целом все организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации. (Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания представлен в приложении).

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

Одной из основных сложностей при оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, стало отсутствие прямого соответствия Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

В качестве положительного примера хочется отметить Интернет-сайты ГКУ «ЦТЗиСЗг.Нальчика», ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчике», ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе» и ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе», оценивая которые легко было найти прямое соответствие требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

При оценке соответствия информации об организации социального обслуживания на ее официальном сайте требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ выяснилось, что у 26,3% организаций присутствует полное соответствие (1 балл) требованиям федерального

закона; 31,6% сайтов организаций продемонстрировали практически полное соответствие (0,9 балла); у 36,8% организаций выполнено более половины требований (0,6 балла); у 5,3% организаций имеется значительное несоответствие официальных сайтов требованиям федерального закона (0,3 балла).

100% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей, при этом только 52,6% сайтов – имеют рабочие версии. У сайтов остальных организаций, оказывающих социальные услуги альтернативные версии сайтов для слабовидящих людей не активны.

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. По показателям результатам контрольных звонков и писем в среднем 59% обращений организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений являются результативными от числа контрольных и 75% телефонных обращений. Что в целом совпало с результатами анкетного опроса сотрудников организаций, оказывающих социальные услуги.

Во всех организациях, оказывающих социальные услуги, наличествует возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания.

Во всех организациях, оказывающих социальные услуги, наличествует возможность дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет". Помимо того, что она существует, она активно используется.

В ходе исследования было выявлено, что в ряде организаций (26%) на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" отсутствует структурированная доступная для обывательского восприятия информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания.

При этом в каждой организации, оказывающей социальные услуги, наличествует возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и в 100% организаций процедура подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания детально описана на информационных стендах, брошюрах, буклетах соответствующих организаций, что отметили не только эксперты, но и получатели социальных услуг – 100 % организаций, оказывающих социальные услуги.

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания: 85,7% - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

В то же время большое число потребителей услуг не смогли оценить такие дистанционные способы взаимодействия как «Интернет и электронная почта», больше 90% респондентов, при личном общении с экспертами, отметили, что связываются с организациями, оказывающими социальные услуги через телефонные коммуникации.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

С помощью данной группы показателей оценивались комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее – МГН).

Несмотря на наличие замечаний со стороны экспертов по реализации показателя «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг»; доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила 91%, что свидетельствует о лояльности, непритязательности и понимании получателей социальных услуг; а так же о том, что, не смотря на трудности, связанные с отсутствием финансовых возможностей, работники предприятий социального обслуживания делают все возможное, для того, чтобы маломобильные граждане и инвалиды могли получать социальные услуги в полном объеме.

Согласно опросу все учреждения социального обслуживания укомплектованы специалистами на 100%.

При этом доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 91%. Это свидетельствует о том, что специалисты, оказывающие социальные услуги населению высококвалифицированные и компетентные сотрудники.

По заключению экспертов показатель «Доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации

социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения и наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организациях социального обслуживания» реализован на 75%.

Во всех учреждениях вход, при необходимости, оборудован пандусами, в том случае, когда специалисты расположены на вторых и выше этажах, и не представляется техническая возможность оборудовать лестничные пролеты специальными пандусами, первые этажи оборудованы кнопкой вызова специалистов, для того, чтобы маломобильные категории получателей социальных услуг могли вызвать требуемого специалиста на первый этаж.

В тоже время ни одно из исследованных учреждений не имеют специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для доступности инвалидам (в том числе детям-инвалидам) и другим маломобильным группам получателей социальных услуг. Данный показатель составляет 0%.

Таким образом, хуже всего в республике реализован совокупный показатель доступности услуг для МГН. Среди основных трудностей – недостаток финансовых средств для обеспечения условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для людей с инвалидностью и других групп МГН.

Вместе с тем, важно осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа – это правовая норма, в связи с чем ссылки на то, что МГН не являются потребителями услуг учреждения, что всегда есть те, кто могут заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации) не являются состоятельными.

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

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

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

В отличие от экспертов, как было отмечено выше, получатели социальных услуг высоко оценили комфортность и доступность получения социальных услуг.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

68,4% респондентов ожидают в очереди менее 15 минут, 31,5 % респондентов оценили период ожидания до 20 минут и ни один респондент не оценил период ожидания как длительный.

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) составило от 15 до 20 минут, но при этом доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в

организациях социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных, составила 0 %.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Оценивая доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания были получены следующие результаты. На вопрос

«Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?» 93% получателей услуг ответили, что «Да», 7% – «Нет».

Оценивая компетентность специалистов центров социального обслуживания, 91% респондентов ответили, что специалисты компетентны, 9% – «Нет».

Получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников составила 100%. Таким образом, все специалисты, охваченные исследованием, прошли курсы переподготовки и повышения квалификации.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Этот показатель включал в себя анализ жалоб и удовлетворенность качеством социальных услуг.

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг как в центрах социального обслуживания, так и в центрах труда, занятости и социальной защиты населения.

Были высказаны пожелания об установке системы кондиционирования, видимо в виду сезонности проводимого опроса и критическими температурными условиями в республике.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг составила в среднем 78%, при этом показатели варьируются от 59% в ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» до 100% в ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе».

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг в среднем составляет 91%. Это говорит о том, что получатели социальных услуг высоко оценивают показатель конфиденциальности предоставления социальных услуг и демонстрируют высокий показатель доверия к работникам социальных услуг.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов 86%. Что говорит о том, что по мнению получателей социальных услуг услуги предоставляются экстренно и оперативно.

Показатель зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, в соответствии с приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н, по результатам опроса сотрудников организации – 0,5 по всем организациям социального обеспечения. При этом стоит отметить, что информацией о количестве зарегистрированных жалоб обладают не более 30% сотрудников. Больше 70% сотрудников на вопрос о количестве зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг ответили «Затрудняюсь ответить». Как нам видится, подобная информация должна быть обязательна для уведомления всего коллектива, особенно специалистов по работе с получателями социальных услуг.

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных 75%. Надо отметить, что получатели социальных услуг центров социального обслуживания показали более высокие показатели по соответствующему критерию: от 87% до 100% (ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе» и ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», соответственно), в то время как центры труда занятости и социальной защиты населения от 43% до 83 % (ГКУ «ЦТЗи СЗ Терского района» и ГКУ «ЦТЗиСЗ Зольского района» соответственно). Это говорит о специфике деятельности учреждений и некорректности проведения рейтингования по общим критериям оценки.

Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных в среднем 85%, при этом показатели варьируются от 46% в ГКУ «ЦТЗиСЗ Чегемского района» до 100% ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе». И опять же-таки, в виду специфики

функционирования подобного рода учреждений рейтинг у центров социального обслуживания населения по соответствующим критериям значительно выше идентичных показателей центров труда, занятости и социальной защиты населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Еще на подготовительном этапе проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики, мы столкнулись с рядом трудностей, так, например:

- адаптация инструментария (бланка интервью получателей услуг) под специализированные типы учреждений (Центры труда, занятости и социальной защиты населения качественно отличаются от Центров социального обслуживания населения со стационарными отделениями и без стационарных отделений).

В связи с этим предлагаем адаптировать инструментарий исследования посредством:

- приглашения сотрудников специализированных организаций социального обслуживания (Центров труда, занятости и социальной защиты населения и Центров социального обслуживания населения со стационарными отделениями и без стационарных отделений) для участия в рабочих совещаниях при обсуждении инструментария;

Предлагаем рассмотреть возможность:

- разработки прикладной программы для внесения данных и обработки полученных результатов независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики;

- включения дополнительных критериев для оценки качества организаций социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике (для учета методик, технологий, качества внутренних услуг).

**Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания
услуг**

Центры труда, занятости и социальной защиты

1. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Нальчика»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а

поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:-

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

-Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

- ❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального**

обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

- г.Нальчик, ул. Кирова, 13
 - установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.
- г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5
 - установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.
- г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19
 - установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

• **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

• **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,**

предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

2. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Прохладного»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

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

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

-Рекомендуется:

размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Головки,52

провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

-

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Прохладный, ул.Головки, 52

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Прохладный, ул.Головки, 52

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ г.г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется:

❖ г.г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ г.Прохладный, ул.Головки, 52

-Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

• Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Прохладный, ул.Головки, 52

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Прохладный, ул.Головки, 52

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч

уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших

соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

3. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Баксанского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

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

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

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

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

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется:

размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и

обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

- ❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

- ❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

4. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Зольского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

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

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

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется:

- размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания

реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить

пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

- **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

- Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для**

получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания

в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей

жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

5. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Лескенского района»;
Лескенский район, с.Анзорей, ул.Хамгокова, 32;

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

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется:

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных

должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

6. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Майского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

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

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

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а

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

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

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

❖ **Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;**

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ **Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;**

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

--уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Время ожидания предоставления социальной услуги

• **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания**

больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

7. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Прохладненского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по

разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей

жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- ✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

- ✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

- ✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а

поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

- **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется:

- уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

• Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

• Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,

предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

8. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Терского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

- отразить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

- отразить информацию о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе

работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

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

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

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

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

- отразить информацию о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

• **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях**

предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами

и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для

въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

• **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

• **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

9. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Урванского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

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

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

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на**

информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- ✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

- ✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;
- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;
- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;
- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;
- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом

количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

• Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

Рекомендуется:

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

10.ГКУ «ЦТЗ и СЗ Чегемского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;
- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;
- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

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

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания

социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

--уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;**

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд;**

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

- ❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;**

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпоезд;**

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

• Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

11.ГКУ «ЦТЗ и СЗ Черекского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

• **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

- отразить информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

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

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

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

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

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

- отразить информацию о финансово-хозяйственной деятельности;

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего

к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для

въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

❖ **Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

.

❖ **Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

- ❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- ❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

- ❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях

организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации

процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

12.ГКУ «ЦТЗ и СЗ Эльбрусского района»;
Открытость и доступность информации об организации
социального обслуживания

• **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

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

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению

соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

Время ожидания предоставления социальной услуги

• **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных**

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

• **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)**

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

• **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

**Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания
услуг**

**Центры социального обслуживания населения
(без стационарных отделений)**

13.ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

Организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов. уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Организовать в период ремонтных работ указатели с соответствующей информацией о расположении специалистов., оборудовать помещения средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

• **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

14.ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению

прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- ✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для

маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется: Осуществить организацию информационных указателей о месте расположения здания Центра (центр расположен во дворах, в глухой зоне) провести капитальный ремонт здания и текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется: Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется: уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

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

• **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

15.ГКУ «КЦСОН в г Прохладном»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

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

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

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а

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

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

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности

передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется: Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется: Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется – Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность,

вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

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

• **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по

труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

16.ГКУ «КЦСОН в Урванском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

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

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

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

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

- Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- ✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется: - провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

- ✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется: Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

- **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется: Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется: Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа

инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников
организаций социального обслуживания**

• **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

17.ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Соответствие информации 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

-отразить информацию о о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

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

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

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

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

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

• Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

• Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания

реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:**

✓ **оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)**

Рекомендуется:- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для

беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется: Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

- **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Рекомендуется:

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется: - провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность,**

вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

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

• Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по

труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

**Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания
услуг**

**Центры социального обслуживания населения, имеющие
стационарные (полустационарные) отделения**

18.ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Рекомендуется: организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

• Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Рекомендуется Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

• Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется :провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать

помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

• Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

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

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

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

19.ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе».

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

• Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется:

Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется: Обеспечивать рабочее состояние оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, проводя регулярные профилактические работы

- **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета,

сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

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

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) В части повышения информационной открытости и доступности:

1.1. Разработать типовой регламент организации информационной среды учреждений, где прописать требования к количеству информационных материалов, их содержанию, оформлению и размещению.

1.2. Разработать типовые требования к оформлению и ведению книг жалоб и предложений, журналов учета обращений клиентов и членов их семей и проведенной работы по этим обращениям.

2) В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:

2.1 Оборудование доступной среды в полном объеме.

3) В части повышения компетентности работников, их вежливости и доброжелательности:

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

3.2. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Приложение к аналитическому отчету

Таблица 1 Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере
социального обслуживания

Центры труда, занятости и социальной защиты

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности и общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЭЛЬБРУССКОГО Р-НА"	24,28	14,47	1,98	1,96	2,88	2,99
2	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЗОЛЬСКОГО Р-НА"	23,78	14	1,97	1,74	2,93	3,14
3	ГКУ "ЦТЗ И СЗ МАЙСКОГО Р-НА"	23,44	13,99	2	1,77	2,91	2,77
4	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ПРОХЛАДНЕНСКОГО Р-НА"	23,2	13,42	1,98	1,72	2,92	3,16
5	ГКУ "ЦТЗ И СЗ Г.ПРОХЛАДНОГО"	22,9	13,38	1,95	1,72	2,97	2,88
6	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЧЕРЕКСКОГО Р-НА"	22,83	12,91	1,99	1,84	3	3,09

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
7	ГКУ "ЦТЗ и СЗ УРВАНСКОГО Р-НА"	22,33	13,38	1,99	1,15	2,89	2,92
8	ГКУ"ЦТЗ и СЗ Г.НАЛЬЧИКА"	21,91	14,13	1,8	0,95	2,61	2,42
9	ГКУ "ЦТЗ и СЗ "ЧЕГЕМСКОГО Р-НА"	21,14	13,75	1,51	1,07	2,51	2,3
10	ГКУ "ЦТЗ и СЗ ЛЕСКЕНСКОГО Р-НА"	20,62	12,17	1,86	1,19	2,72	2,68
11	ГКУ "ЦТЗ и СЗ БАКСАНСКОГО Р-НА"	20,39	12,09	1,84	1,12	2,77	2,57
12	ГКУ "ЦТЗ и СЗ ТЕРСКОГО Р-НА"	18,79	11,45	1,64	1,14	2,27	2,29

Центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений)

№	Учреждения	Общие критерии оценки					5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "КЦСОН В В ЛЕСКЕНСКОМ МУН. Р-НЕ"	25,18	14,71	2	2	3	3,47
2	ГКУ "КЦСОН В Г.О. ПРОХЛАДНЫЙ"	23,96	13,57	1,98	1,98	2,98	3,45
3	ГКУ "КЦСОН В УРВАНСКОМ МУН. Р-НЕ"	23,95	13,85	1,96	1,87	2,97	3,3
4	ГКУ "ЦСОН В Г.О. НАЛЬЧИК"	23,83	13,68	1,95	1,94	2,96	3,3
5	ГКУ "КЦСОН В ЧЕГЕМСКОМ МУН. Р-НЕ"	22,1	12,59	1,93	1,71	2,79	3,08

Центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения

№	Учреждения	Общие критерии оценки					5 - критерий удовлетворен ности качеством оказания услуг
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующи х общие критерии	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательно сти, вежливости, компетентности работников организации	
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	
		Интегральное значение в части показателей, характеризующи х общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующи х общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующи х общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризую щих общий критерий оценки	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "КЦСОН В ЭЛЬБРУССКОМ МУН. Р-НЕ"	29,8	14,29	6,41	1,96	2,96	4,18
2	ГКУ "КЦСОН В БАКСАНСКОМ МУН. Р-НЕ"	28,9	14,44	4,98	1,99	2,99	4,5