**Инструментарий независимой оценки**

**Форма отчета о результатах проведения независимой оценки по учреждению.**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Наименование организации: ГБУКО "Медынский ПНИ"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Веселова Ирина Валерьевна

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 1.1:*** *соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами\*\*:*

*на информационных стендах в помещении организации (учреждения);*

*на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»*

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| норма-тив | факти-чески | № фото1 | норма-тив | факти-чески | № скриншота2 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
 | **+** | **+** | **1** | **+** | **+** | **1** |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **+** | **+** | **2** | **+** | **+** | **2** |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
 | **+** | **+** | **3** | **+** | **+** | **3** |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 | **+** | **+** | **4** | **+** | **+** | **4** |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
 | **+** | **+** | **5** | **+** | **+** | **5** |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
 | **Х** |  |  | **+** | **+** | **6** |
| 1. О транспортном сообщении
 | **+** | **+** | **6** | **Х** |  |  |
| 1. Об обжаловании решения, действия или бездействия должностных лиц и специалистов учреждения;
 | **+** | **+** | **7** | **Х** |  |  |
| 1. О контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по защите прав человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области);
 | **+** | **+** | **8** | **Х** |  |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
 | **Х** |  |  | **+** | **+** | **7** |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
 | **+** | **+** | **9** | **+** | **+** | **8** |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
 | **+** | **+** | **10** | **+** | **+** | **9** |
| 1. О перечне категорий заявителей
 | **+** | **+** | **11** | **Х** |  |  |
| 1. О внутреннем трудовом распорядке
 | **+** | **+** | **12** | **Х** |  |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
 | **+** | **+** | **13** | **+** | **+** | **10** |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно (Приказ от 05 ноября 2019 г. №90-РК «Об утверждении тарифов на социальные слуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных слуг в Калужской области» (в ред. приказа Министерства конкурентной политики Калужской области от 01.11.2020 №82-РК))
 | **+** | **+** | **14** | **+** | **+** | **11** |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **+** | **+** | **15** | **+** | **+** | **12** |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **+** | **+** | **16** | **+** | **+** | **13** |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 | **+** | **+** | **17** | **+** | **+** | **14** |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*
 | **+** | **+** | **18** | **+** | **+** | **15** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
 | **Х** |  |  | **+** | **+** | **16** |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
 | **+** | **+** | **19** | **+** | **+** | **17** |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*
 | **Х** |  |  | **+\*** | **+** | **18** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов социологического отчета независимой)
 | **+** | **+** | **19/1** | **+** | **+** | **19** |
| **Всего**  | **20 (18\*\*)** | **20** |  | **19 (17\*\*)** | **19** |  |

**Условные обозначения:**

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

**2 –** нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии скриншота указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

«+» – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**«Х» –** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

Таблица 2

***Показатель № 1.2:*** *Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | **№ скриншота2** |
| **Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг:** | **наличии\*** | **функционировании\*** |
|  | телефон | + | + | **20** |
|  | электронная почта | + | + | **21** |
|  | электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | + | + | **22** |
|  | раздел «Часто задаваемые вопросы» | + | + | **23** |
|  | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - | - | **24** |

**2 –** нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии скриншота указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Таблица 3

**Показатель № 1.3**. *Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

**Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», в абс. Значении**

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд(анкета в.2) | 1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт(анкета в.4) |
| --- | --- | --- | --- |
| Информационный стенд (анкета в.1) | Официальный сайт (анкета в.3) |
|  | 52 | 6 | 52 | 6 |

Таблица 4

**Значение критерия «Открытость и доступность информации об организации»**

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя | П 1.1  | П 1.2  | П 1.3  | **Итого по крите-рию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 1.1.1.  | П 1.1.2.  | Значение П 1.1 | Значение П 1.1 с учетом значимости | П 1.2.1.  | Значение П 1.2 | Значение П 1.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг  | П 1.3.1.  | П 1.3.2.  | Значение П 1.3 | Значение П 1.3 с учетом значимости |
| Норматив | Факт | Норматив | Факт |
| **19 ед.** | **от 0 до 19 ед.** | **20 ед.** | **от 0 до 20 ед.** | **100** | **30** | **4 и более способов** | **100** | **30** |   |   | **100** | **40** | **100** |
| 1 | ГБУКО "Медынский ПНИ" | 19 | 19 | 20 | 20 | 100 | 30 | 4 | 100 | 30 | 59 | 23 | 6 | 100 | 40 | **100** |

Таблица 5

**Замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

| № п/п | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по наличию на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг, по удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Замечаний нет | Замечаний нет | Отсутствие технической возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг | Замечаний нет |

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

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

Наименование организации: ГБУКО "Медынский ПНИ"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Веселова Ирина Валерьевна

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 2.1:*** *обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Условие**  | **Параметр оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении**  | **Комментарий** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью*СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения»;* *Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;**Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;**Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14.11.2016 № 798/пр «Об утверждении СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;**Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 21.07.2014 № 256-ФЗ, от 14.11.2017 № 324-ФЗ, от 05.12.2017 № 392-ФЗ, от 05.02.2018 № 15-ФЗ, от 07.03.2018 № 56-ФЗ, от 01.05.2019 № 91-ФЗ, от 13.07.2020 № 190-ФЗ).* | 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека 2 м2: при единовременной численности посетителей до 10 человек.
 | **25** | **+** |  |
| 1. наличие мебели, в жилых комнатах и холлах, покрытие которой обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств или покрытой специальными сменными чехлами, позволяющими проводить их стирку.
 | **26** | **+** |  |
| 1. наличие оборудованной зоны для посещения проживающих, оборудованной мебелью (диван или кресла, стол, стулья).
 | **27** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | **100** |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации *(согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)* | 1. наличие визуальных ориентиров (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.)
 | **28** | **+** |  |
| 1. наличие звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.)
 | **29** | **+** |  |
| 1. наличие тактильных ориентиров (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)
 | **30** | **+** |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) идентичны в пределах здания
 | **31** | **+** |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают получение информации о размещении и назначении функциональных элементов
 | **32** | **+** |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают однозначную идентификацию объектов и мест посещения
 | **33** | **+** |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают надежную ориентацию в пространстве
 | **34** | **+** |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают своевременное предупреждение об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации и т.п.
 | **35** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **100** |  |
|  | наличие и доступность питьевой воды | 1. наличие кулеров в местах общественного пользования с питьевой водой.
 | **36** | **+** |  |
| 1. наличие графинов (чайников) с питьевой водой в жилых комнатах
 | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | 100 |  |
| 6) | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений*(согласно СП 2.1.3678-20**« Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений и зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а так же условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнения работ или оказания услуг»)* | 1. Санитарно-бытовые помещения раздельно на мужские и женские
 | **37** | **+** |  |
| 1. в туалетных помещениях имеются умывальная зона и зона санитарных кабин
 | **38** | **+** |  |
| 1. наличие мыла и туалетной бумаги в туалетных помещениях
 | **39** | **+** |  |
| 1. туалетные помещения открыты круглосуточно
 | фото не требуется | **+** |  |
| 1. в умывальной зоне имеются умывальные раковины, одноразовое полотенце. Допускаются индивидуальные полотенца или электрополотенце
 | **40** | **+** |  |
| 1. душевые (ванные комнаты) оборудованы душевыми поддонами (ваннами) с душевой сеткой на гибком шланге и резиновыми ковриками с ребристой поверхностью
 | **41** | **+** |  |
|  | проведения профилактических мероприятий | 1. организация "входного фильтра" с проведением термометрии для персонала и гостей, обеспечению антисептическими средствами для обработки рук, выдачей бахил.
 | **42** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **100** |  |
| 7) | санитарное состояние помещений организации *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"* | 1. потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком
 | **43** | **+** |  |
| 1. потолки, стены и полы всех помещений имеют отделку, допускающую уборку влажным способом с использованием моющих и дезинфицирующих средств
 | **+** |  |
| 1. используемые строительные и отделочные материалы не оказывают вредное влияние для здоровья человека
 | **+** |  |
| 1. влажная уборка проводится ежедневно с применением моющих и дезинфицирующих средств
 | **44** | **+** |  |
| 1. ковровые покрытия ежедневно очищаются с использованием пылесоса
 | **45** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **100** |  |
| 8) | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)*СП 141.13330.2012 Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения* | 1. наличие остановки общественного транспорта на расстоянии не более 500 до организации
 | **46** | **+** |  |
| 1. наличие организованной парковки возле организации (имеется знак парковки)
 | **47** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | **100** |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

***Показатель № 2.2:*** *Время ожидания предоставления услуги (со сроками (графиком) прихода социального работника на дом, со своевременным оказанием услуги установленной индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ТСР), и прочее.).*

***Показатель № 2.3:*** *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Таблица 2

**Число получателей услуг организации, удовлетворенных предоставленными услугами, в абс. значении**

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг(Анкета в. 5) | 2.2. Число получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуги (Анкета в. 6) |
| --- | --- | --- |
| 1. | 59 | 59 |

Таблица 3

**Замечание по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № п/п | Замечания по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности своевременности их предоставления | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности комфортностью их предоставления |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Замечаний нет | Замечаний нет | Замечаний нет |

Таблица 4

**Значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя | П 2.1  | П 2.2  | П 2.3  | **Итого по крите-рию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 2.1.1.  | Значение П 2.1 | Значение П 2.1 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 2.2.1  | Значение П 2.2 | Значение П 2.2 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 1.3.1.  | Значение П 2.3 | Значение П 2.3 с учетом значимости |
| **5 и более условий** | **100** | **30** |  |  | **100** | **40** |   |   | **100** | **30** | **100** |
| 1. | ГБУКО "Медынский ПНИ" | **7** | **100** | **30** | **59** | **59** | **100** | **40** | 59 | 59 | **100** | **30** | **100** |

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Наименование организации: ГБУКО "Медынский ПНИ"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Веселова Ирина Валерьевна

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 3.1:*** *оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Условие** | **Параметры оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)*(ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)* | 1. входная площадка при входах имеет навес, водоотвод
 | **48** | **+** |  |
| 1. пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5x1,5 м.
 | **49** | **+** |  |
| 1. максимальная высота одного подъема (марша) пандуса не превышает 0,45 м при уклоне не более 1:20 (5%). При ограниченном участке застройки или наличии подземных коммуникаций перед входом допускается пандус с уклоном не круче 1:12 (8%) при длине марша не более 6,0 м
 | **50** | **+** |  |
| 1. площадка на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте имеет размер не менее 1,5 м по ходу движения
 | **51** | **+** |  |
| 1. горизонтальные площадки устроены при каждом изменении направления пандуса
 | **52** | **+** |  |
| 1. по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м
 | **53** | **+** |  |
| 1. поверхность марша пандуса не скользкая
 | **54** | **+** |  |
| 1. поверхность марша пандуса визуально контрастирует с горизонтальной поверхностью в начале и конце пандуса
 | **55** | **+** |  |
| 1. отсутствуют тактильно-контрастные напольные указатели перед пандусами
 | **56** | **+** |  |
| 1. пандусы имеют двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам
 | **57** | **-** |  |
| 1. расстояние между поручнями пандуса одностороннего движения в пределах 0,9-1,0 м
 | **58** | **-** |  |
| 1. верхний и нижний поручни пандуса находятся в одной вертикальной плоскости
 | **59** | **-** |  |
| 1. завершающие горизонтальные части поручня длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м и имеют травмобезопасное исполнение
 | **60** | **-** |  |
| 1. поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м
 | **61** | **+** |  |
| 1. пандусы при перепаде высот более 3,0 м заменены лифтами, подъемными платформами
 | **62** | **-** |  |
| 1. Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах  м
 | **63** | **-** |  |
| 1. Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6x1,6 м
 | **64** | **-** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **59** |  |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1. имеется знак парковки для инвалидов и маркировка на асфальте
 | **65** | **+** |  |
| 1. количество выделенных машино-мест - 10% (но не менее одного места)
 | **66** | **+** |  |
| 1. место для стоянки размещено вблизи входа в организацию, но не далее 50 м
 | **67** | **+** |  |
| 1. разметка места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м
 | **68** | **+** |  |
| 1. машино-место имеет хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям, в том числе для людей, передвигающихся в кресле-коляске
 | **69** | **+** |  |
| 1. в местах высадки и передвижения инвалидов из личного автотранспорта до входов в здания применяется нескользкое покрытие
 | **70** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **100** |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1. Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах  м
 | **71** | **-** |  |
| 1. лифты с размерами кабины не менее 1100х1400 мм (ширина х глубина)
 | **72** | **-** |  |
| 1. напротив выхода из лифтов на высоте 1,5 м имеется цифровое обозначение этажа размером не менее 0,1 м, контрастное по отношению к фону стены. Если стенка напротив выхода из лифта отсутствует, номер этажа обозначается на боковом откосе входного проема в лифт
 | **73** | **-** |  |
| 1. поручни на высоте 0,9 м
 | **74** | **+** |  |
| 1. поручень перил с внутренней стороны лестницы непрерывный по всей ее высоте
 | **75** | **+** |  |
| 1. завершающие горизонтальные части длиннее марша лестницы на 0,3 м и имеет травмобезопасное исполнение
 | **76** | **+** |  |
| 1. на боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней общественных зданий (за исключением стационаров) имеются рельефные обозначения этажей, а также предупредительные полосы об окончании перил
 | **77** | **-** |  |
| 1. поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м
 | **78** | **+** |  |
| 1. расстояние в свету между поручнем и стеной не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями
 | **79** | **+** |  |
| 1. ширина дверных полотен и открытых проемов в стене, выходов из помещений и коридоров на лестничную клетку не менее 0,9 м.
 | **80** | **+** |  |
| 1. дверные проемы не имеют порогов и перепадов высот пола
 | **81** | **+** |  |
| 1. допускаются пороги высотой не более 0,014 м при необходимости устройства порогов (при входе в здание, выходе на балкон, лоджию и т.п.) в проемах дверей
 | **82** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **67** |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок | наличие сменных кресел-колясок  | **83** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | **100** |  |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 1. доля кабин уборных, доступных для инвалидов составляет 5%, но не менее одной в каждом блоке уборных
 | **84** | **+** |  |
| 1. кабины уборных открыты для всех посетителей
 | **85** | **+** |  |
| 1. кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг
 | **86** | **+** |  |
| 1. размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9.
 | **87** | **+** |  |
| 1. в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски
 | **88** | **+** |  |
| 1. в кабине уборных сбоку от унитаза имеются крючки для одежды, костылей и других принадлежностей
 | **89** | **+** |  |
| 1. в кабине уборных имеется свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски
 | **90** | **+** |  |
| 1. двери уборных открываются наружу
 | **91** | **+** |  |
| 1. установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения
 | **92** | **+** |  |
| 1. унитазы имеют опору для спины высотой – 0,45-0,5 м и длиной - 0,7 м.
 | **93** | **-** |  |
| 1. один из писсуаров расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы
 | **94** | **-** |  |
| 1. имеется система тревожной сигнализации или двухсторонняя громкоговорящая связь
 | **95** | **+** |  |
| 1. имеется душевая кабина, оборудованная для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусмотрено пространство для подъезда кресла-коляски
 | **96** | **-** |  |
| 1. душевые кабины с нескользким полом
 | **97** | **-** |  |
| 1. душевые кабины с поддоном без порога
 | **98** | **-** |  |
| 1. душевые кабины с открыванием двери наружу
 | **99** | **+** |  |
| 1. душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной
 | **100** | **+** |  |
| 1. душевая кабина оборудована переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня поддона. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м.
 | **101** | **-** |  |
| 1. душевая кабина оборудована ручным душем
 | **102** | **+** |  |
| 1. душевая кабина оборудована настенными поручнями
 | **103** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **70** |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/»например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Таблица 2

***Показатель № 3.2:*** *Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Условие** | **Параметры оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1. имеется аудиоинформатор для посетителей с нарушением зрения
 | **104** | **+** |  |
| 1. имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения
 | **105** | **+** |  |
| 1. имеются тактильные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения
 | **106** | **+** |  |
| 1. имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха
 | **107** | **+** |  |
| 1. имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха
 | **108** | **+** |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы
 | **109** | **+** |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения
 | **110** | **+** |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают идентификацию мест и возможность получения услуги
 | **111** | **+** |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации
 | **112** | **+** |  |
| 1. визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, увязана с художественным решением интерьера
 | **113** | **+** |  |
| 1. визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола
 | **114** | **+** |  |
| 1. замкнутые пространства зданий (кабины уборной, лифт и т.п.), где инвалид может оказаться один, оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или дежурным. Система двусторонней связи снабжена звуковыми и визуальными аварийными сигнальными устройствами. Снаружи такого помещения над дверью предусмотрено комбинированное устройство звуковой и визуальной (прерывистой световой) аварийной сигнализации.
 | **115** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **100** |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1. имеются информационные таблички перед входом в здание с указанием наименования учреждения, времени оказания услуг (приемных часов)
 | **116** | **+** |  |
| 1. имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения
 | **117** | **+** |  |
| 1. имеются информационные таблички у дверей санитарно-бытовых помещений, включающих в себя доступные кабины (уборных, душевых, ванн и т.п.) со стороны ручки помещений), расположенные на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1-0,5 м от края двери
 | **118** | **+** |  |
| 1. нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне
 | **119** | **-** |  |
| 1. информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля
 | **120** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | **80** |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1. заключено соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу)
 | **121** | **+** |  |
| 1. имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку
 | **122** | **-** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | **100** |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению*(в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»).* | 1. Информация представлена в виде текста *(отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание)*
 | **123****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя *(когда пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)*
 | **124****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения
 | **125****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Таблицы не имеют большую степень вложенности *(т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц)*
 | **126****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Веб-страницы не имеют фреймовую структуру *(т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию)*
 | **127****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Гиперссылки (при их наличии) имеют текстовое описание объекта, на который она указывает *(Гиперссылка — это связь между веб-страницами или файлами. При щелчке гиперссылки указанный в ней объект открывается или запускается в зависимости от типа этого объекта. Часто гиперссылка указывает на другую веб-страницу, но может также указывать на рисунок, мультимедийный файл, адрес электронной почты или программу.)*
 | **128****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Число ссылок на странице не более 15
 | **129****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Имеющиеся флэш-изображения на странице сопровождаются соответствующей текстовой гиперссылкой на страницу с аналогичной информацией, в которой данные объекты отсутствуют *(флэш-изображения – динамические графические изображения – ролики, баннеры и т.п.)*
 | **130****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста
 | **131****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Для организации контента используются заголовки разделов *(контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)*
 | **132****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Навигационные механизмы, которые повторяются на многих веб-страницах в рамках одной группы веб-страниц размещены в едином относительном порядке, за исключением случаев, когда пользователь сам вносит в него изменения *(Навигационные механизмы сайта объединяют все ссылки, по которым пользователь может переходить с одной страницы веб-сайта на другую)*
 | **133****(скриншот)** | **+** |  |
| 1. Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия
 | **134****(скриншот)** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) |  | **100** |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории*(оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента)* | 1. наличие внутренних локальных документов по оказанию помощи инвалидам при преодолении барьеров
 | **135** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь при входе и выходе из организации
 | **136** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь при передвижении в здании организации
 | **137** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией
 | **138** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания
 | **139** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов)
 | **140** | **+** |  |
| 1. оказана качественная помощь при оплате услуг
 | **141** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | **100** |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме
 | **142** | **+** |  |
| 1. наличие возможности предоставления услуги на дому
 | **143** | **+** |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | **100** |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д.. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Таблица 3

***Показатель № 3.3:*** *Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).*

**Число получателей услуг организации - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. Значении**

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг(Анкета п.7) | Число опрошенных получателей услуг- инвалидов/ их представителей | Условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации | 3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации (среднее арифметическое) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Наличие дублирования надписей... знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Наличие возможности предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | Наличие помощи работников организации по сопровождению в помещениях организации и на прилегающей территории |
| 1 | 59 | 38 |  |  |  |  |  | 38 |

Таблица 4

**Значение критерия «Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 3.1  | П 3.2  | П 3.3 | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 3.1.1 | Значение П 3.1 | Значение П 3.1 с учетом значимости | П 3.2.1.  | Значение П 3.2 | Значение П 3.2 с учетом значимости | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее арифметическое) \* | Значение П 3.3 | Значение П 3.3 с учетом значимости |
| **5 и более условий** | **100** | **30** | **5 и более условий** | **100** | **40** |  |  | **100** | **30** | **100** |
|  | ГБУКО "Медынский ПНИ" | 5 | 100 | 30 | 6 | 100 | 40 | 38 | 38 | 100 | 30 | **100** |

Таблица 5

**Замечания по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Замечания по обеспечению условий доступности для инвалидов в организации в оборудовании помещений организации и прилегающей территории | Замечания по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доступностью этих услуг |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Замечаний нет | Замечаний нет | Замечаний нет |

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Наименование организации: ГБУКО "Медынский ПНИ"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Веселова Ирина Валерьевна

**Примечание:** В рабочей карте проводится описание и заполнение приложенных таблиц на основании сбора и обработки информации по данной организации социального обслуживания.

**Показатель № 4.1.:** *Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ((работники приемного отделения, прочие работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

**Показатель № 4.2.:** *Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

**Показатель № 4.3.** *Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах.)**(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Таблица 1

**Обобщающая информация по показателям 4.1.,4.2.,4.3.: Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении**

|  | Число опрошенных получателей услуг | 4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте(Анкета в.8) | 4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию(Анкета в.9) | Способы дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников | 4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия (среднее арифметическое)(Анкета вв.10,11) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| По телефону | По электронной почте | с помощью электронных сервисов | Онлайн-консультация по оказываемым услугам |
| Всего: | 59 | 59 | 59 |  |  |  |  | 59 |
| Из них маломобильные граждане  | 38 | 38 | 38 |  |  |  |  | 38 |

Таблица 2

**Значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 4.1  | П 4.2  | П 4.3  | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опрошенных получателей услуг | П 4.1.1. | Значение П 4.1 | Значение П 4.1 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 4.2.1.  | Значение П 4.2 | Значение П 4.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 4.3.1.  | Значение П 4.3 | Значение П 4.3 с учетом значимости |
|  |  | **100** | **40** |  |  | **100** | **40** |  |  | **100** | **20** | **100** |
| 1 | ГБУКО "Медынский ПНИ" | 59 | 59 | 100 | 40 | 59 | 59 | 100 | 40 | 59 | 59 | 100 | 20 | **100** |

Таблица 3

**Замечания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № п/п | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при первичном контакте(Анкета в.8) | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при обращении в организацию(Анкета в.9) | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия(Анкета вв.10,11) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Замечаний нет | Замечаний нет | Замечаний нет |

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Наименование организации: ГБУКО "Медынский ПНИ"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Веселова Ирина Валерьевна

**Примечание:** В рабочей карте проводится описание и заполнение приложенных таблиц на основании сбора и обработки информации по данной организации социального обслуживания.

**Показатель № 5.1.:** *Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей* услуг).

**Показатель №5.2.;** *Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа*

*опрошенных получателей услуг).*

**Показатель №5.3.:** *Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

Таблица 1

**Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг | 5.1.1. Готовность рекомендовать организацию(Анкета в.12) | 5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями (Анкета в.13) | 5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом(Анкета в.14) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Итого  | 59 | 59 | 59 | 59 |
| Из них маломобильные граждане | 38 | 38 | 38 | 38 |

Таблица 2

**Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 5.1  | П 5.2  | П 5.3  | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опрошенных получателей услуг | П 5.1.1. | Значение П 5.1 | Значение П 5.1 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 5.2.1  | Значение П 5.2 | Значение П 5.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 5.3.1  | Значение П 5.3 | Значение П 5.3 с учетом значимости |
|  |  | **100** | **30** |  |  | **100** | **20** |  |  | **100** | **50** | **100** |
| 1 | ГБУКО "Медынский ПНИ" | 59 | 59 | 100 | 30 | 59 | 59 | 100 | 20 | 59 | 59 | 100 | 50 | **100** |

Таблица 3

**Замечания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Замечаний нет | Замечаний нет | Замечаний нет |

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**Сводный балл, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

| № п/п | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | К1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | К2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | К3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | К4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | К5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П.1.1, П1.2, П1.3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П2.1, П2.2, П2.3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П3.1, П3.2, П3.3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П4.1, П4.2, П4.3) | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П5.1, П5.2, П5.3) |
| П1.1 | П1.2 | П1.3 | П2.1 | П2.2 | П2.3 | П3.1 | П3.2 | П3.3 | П4.1 | П4.2 | П4.3 | П5.1 | П5.2 | П5.3 |
| 1 | 100 | 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 |

СПРАВОЧНО:

**Сокращения наименований критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, используемые в отчетных таблицах**

|  | Критерии | Показатели |
| --- | --- | --- |
| 1. | **К1** – Открытость и доступность информации об организации  | **П. 1.1.** – Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ |
| **П.1.2.** – Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| **П.1.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации |
| 2.  | **К2** –Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг  | **П.2.1.** – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  |
| **П.2.2.** – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) |
| **П.2.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг |
| 3.  | **К3** – Доступность услуг для инвалидов  | **П.3.1**. – Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |
| **П.3.2.** – Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| **П.3.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
| 4.  | **К4** – Доброжелательность, вежливость работников организаций  | **П.4.1.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  |
| **П.4.2.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  |
| **П.4.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| 5. | **К5** – Удовлетворенностьусловиями оказания услуг  | **П.5.1**. – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) |
| **П.5.2.**  –Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) |
| **П.5.3.**  – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |