

## Протокол № 4

### заседания Общественного совета по независимой оценке качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»

«24» ноября 2023 г.

#### **Присутствовали:**

Воеводина О.Н. – социальный педагог ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода», секретарь Общественного совета.

Денисова А.А. – председатель Общественного совета, менеджер группы компаний «Луидор».

#### **Члены Общественного совета:**

1. Кокорева А.В. – учитель музыки МБОУ «Школа № 185».

2. Кондратенко Г.А. – ветеран труда ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода».

3. Соколова О.Г. – заместитель председателя Общественного совета, член Ассоциации многодетных семей.

4. Сторонкин М.Н. – протоирей, настоятель храма Преображения Господня (Карповка)

#### **Приглашенные:**

1. Малыгина Г.К. – директор ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»;

2. Дьякова В.В. – заместитель директора по воспитательной работе ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»;

3. Ковальская А.А. – заведующая отделением социальной реабилитации несовершеннолетних;

4. Чилимова О.Н. – заведующая приемным отделением;

5. Иванова Л.А. – заведующая отделением (службы) сопровождения семьи и ребенка;

6. Курицына В.А. – заведующая отделением социальной помощи семье и детям;

7. Смирнова Н.А. – социальный педагог отделения дневного пребывания.

#### **Повестка заседания:**

1. Подведение итогов работы Общественного Совета за 2023 год.

2. Обсуждение результатов оценки качества социальных услуг.

#### **Слушали:**

По первому вопросу слушали Председателя Общественного совета Денисову А.А., которая напомнила всем присутствующим, что показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых ГБУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода (далее - Учреждение), утверждены Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н.

Расчет вышеуказанных показателей осуществляется на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

На основании данных нормативных документов проводится независимая оценка

качества оказания социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

В ходе экспертизы показателей по оценке качества социальных услуг установлено следующее.

1. «Открытость и доступность информации об Учреждении».

Информация о работе учреждения размещена на информационных стендах учреждения, а также на официальном сайте.

Специалисты, ответственные за продвижение сайта, контролируют полноту, объем, актуальность и понятность размещаемой информации.

В целях исполнения ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» посетителям сайта обеспечена доступность функционала направления обращения в электронной форме путем заполнения соответствующей формы, размещенной на специальной странице сайта.

В разделе сайта «Контакты» указана информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Кроме того, ведется регулярная работа по информированию граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг в общественных, образовательных, медицинских организациях, в СМИ, в органах опеки и попечительства.

В ходе мониторинга качества оказания социальных услуг члены совета провели анкетирование получателей социальных услуг в количестве 65 человек. Все респонденты отметили, что информация о работе учреждения открыта, доступна и достаточна, признали комфортность условий и доступность получения социальных услуг. Респонденты в целом удовлетворены условиями содержания, а также отмечают, что в учреждении создана необходимая материальная база (уютные помещения, необходимая мебель, оборудование и т.д.), имеется понятная навигация внутри учреждения, хороший уровень профессионализма и компетентности работников. Выпускники Школы замещающих родителей высказывались о высоком уровне организации, профессионализме специалистов, психологическом комфорте и эффективности работы в группе, полезности и актуальности полученной информации.

Помещения учреждения и прилегающая к нему территория оборудована с учетом доступности для инвалидов: вход в учреждение оборудован пандусом; выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов; имеются поручни, расширенные дверные проемы; в наличии специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

Члены совета познакомились с отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что они выполнены в полном объеме.

В Книге обращений жалобы на работу учреждения отсутствуют. Имеются положительные отзывы о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг.

Кроме того, изучена нормативная правовая база учреждения, состояние кадрового потенциала, организация питания, участие специалистов в реализации региональных программ, семинарах, участие несовершеннолетних в мероприятиях различного уровня, акты и предписания проверяющих органов.

По результатам мониторинга данных показателей отмечается, что Устав, локальные акты своевременно утверждены; личные дела и индивидуальные программы несовершеннолетних ведутся и оформлены согласно нормативным требованиям и соответствуют номенклатуре дел.

Особое внимание в учреждении уделяется организации занятости детей в летний период.

Летний отдых воспитанников проводился на базе учреждения, так как путевки в загородные оздоровительные лагеря и санатории за счет средств областного бюджета не выдавались.

В течение летнего периода были проведены следующие культурные и спортивно-массовые мероприятия для несовершеннолетних и семей, находящихся в социально-опасном положении:

- в рамках Международного дня защиты детей прошел конкурс рисунка на асфальте «Счастливое детство»;
- совместно с молодежным советом компании «Волгоэнерго» проведена игровая - развлекательная программа «Здравствуй, солнечное лето!»;
- конкурс стихов «Россия - Родина моя!»;
- выставка «Солнечный вернисаж»: «Я рисую мою Россию»;
- Квест «Моя Россия», посвященный Дню России;
- игровая спортивная программа квест «Мой выбор – мое здоровье», в рамках проведения Международного дня борьбы с наркоманией;
- день поисков кладов и секретов: игровая развлекательная программа «Кладоискатели»;
- творческая встреча с волонтерами «Счастливый Нижний»: мастер-класс «Брелок»;
- урок мужества памяти «Слава Российского флота», посвященный дню рождения П. С. Нахимова;
- турнир по шашкам;
- творческая встреча с волонтером Дмитрием Павловым, чемпионом Европы по бегу на 100 км;
- Акция «Письма солдатам СВО» и др.

В течение летнего периода воспитанниками посещены Дом Актера - спектакль «Дикие лебеди»; Парк Дубки; театр кукол - спектакль «Солдат и ведьма»; библиотека им. В.М. Комарова «Пушкинский день или день русского языка»; ОДЦ «Орленок» - фильм «Маша и медведи»; ООО Велис бассейн; музей детства А.М. Горького «Домик Каширина»; театр оперы и балета, технический музей, музей фотографий, художественный музей.

Все мероприятия летней оздоровительной работы были направлены на создание максимально эффективных условий по охране и укреплению здоровья, предупреждению заболеваемости и травматизма детей, обеспечению оптимальной двигательной активности, эмоциональному, личностному, познавательному развитию детей в летний период, использование эффективных форм и методов для сохранения и укрепления физического и психического здоровья детей.

Мониторинг организации питания показал, что работники кухни обеспечивают качественное приготовление пищи. Несовершеннолетние довольны качеством приготовления пищи, о чем отмечается в анкетах.

По второму вопросу слушали членов Общественного совета Кондратенко Г.А., Сторонкина Н.М.

Анализ состава кадрового потенциала показывает достаточный уровень компетентности.

Отмечается тенденция профессионального роста специалистов, что подтверждается результатами аттестации.

Первую квалификационную категорию имеет 11 человек. 73 % работников из числа основного персонала имеют высшее профессиональное образование, соответствующее

профилю работы учреждения и требованиям к уровню квалификации. Учреждение имеет свою внутреннюю систему повышения квалификации, которая работает в рамках методического психолого-педагогического сопровождения профессиональной деятельности специалистов (формы работы: семинары, сетевые встречи и т.д.). Также внутри учреждения проводится аттестация педагогических работников в целях подтверждения соответствия занимаемой ими должностей на основе оценки их профессиональной деятельности, в 2023 году подлежали и прошли аттестацию 2 воспитателя.

Для проживания детей созданы отличные бытовые условия, приближенные к домашним: спальные и игровые комнаты. Для оздоровления детей имеется медицинский блок. Территория учреждения благоустроена, оборудована игровая площадка, оригинально оформлены цветники.

За счет спонсорских средств в учреждении:

- произведен ремонт кабинета педагога-психолога;
- отремонтированы спальные комнаты в гр. «Надежда»;
- отремонтирован автомобиль Volkswagen Caravelle;
- произведен ремонт системы отопления в учреждении;
- приобретена стиральная машина в гр. «Надежда»;
- ТЦ «Муравей» приобретены пуфы для темной сенсорной комнаты;
- магазином «SPAR» и АО «Волгаэнергообл» закуплены портфели и канцелярские принадлежности для первоклассников.

Члены Совета одобрили представленные результаты по оценке качества социальных услуг.

#### **Голосование:**

За утверждение отчета - 5

Против утверждения - нет  
воздержались от голосования - нет

#### **Решили:**

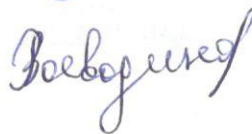
1. Утвердить отчет по оценке качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ СРЦН «Солнышко», с учетом мнений членов Общественного совета.
2. Продолжить работу по организации повышения квалификации кадрового состава.
3. Продолжить работу по повышению доступности условий предоставления социальных услуг для маломобильных категорий граждан.
4. Активизировать информационную работу о деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета



Денисова А.А.

Секретарь



О.Н. Воеводина

**Параметры и значения показателей  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
ГБУ СРЦН «Солнышко» Ленинского района города Нижнего Новгорода»**

| №    | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)                                                                                                                                                                                                                                         | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Индикаторы параметров показателей оценки качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Значение параметров в баллах |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1    | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;<br>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 30%                                    | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами<br><br>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы<br>- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами<br><br>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте<br>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 100                          |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 30%                                    | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 750                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- абонентского номера телефона;</li> <li>- адреса электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul> | <p>взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- абонентского номера телефона;</li> <li>- адрес электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия.</li> </ul> | <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>                                                                                                                    | 100 |
| <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>40%</p> <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>- число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном</p>                                                                                                                                                      |     |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | социальной сферы в сети «Интернет»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                                                                               |     |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 | 950 |
| 2                                                                                         | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг                                                                                                                                                                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| 2.1.                                                                                      | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 30%  | <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;</li> <li>- иные параметры</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют комфортные условия</li> <li>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</li> <li>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</li> </ul> | 720 |

|      |                                                                                                                                                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|      |                                                                                                                                                             |      | комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.                                                                                                                       | 40%  | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- превышает установленный срок ожидания</li> <li>- равен установленному сроку ожидания</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 'Л' срока</li> </ul> | 100 |
|      |                                                                                                                                                             |      | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30%  | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы                                                                                                                                                             | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос                                                                                                                                                                                                                                           | 100 |
|      | Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»                                            | 100% |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 920 |

| 3 Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1                                                           | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов<br>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)<br>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов                                                                         | 500 |
| 3.2                                                           | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;                                                                                                                                           | 40% | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)         | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<br>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)<br>- наличие пяти и более условий доступности | 320 |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              |     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                              |     |
| 3.3                                                   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 30%  | 3.3.1 .Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              | 920 |
| 4                                                     | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              |     |
| 4.1.                                                  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 40%  | 4.1.1 .Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной                                                                                  | 100 |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                                                                 | организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при                                                                                                                                                    |      | контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при                                                                                                                                                                                          | сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг,                                                                                                                                      |     |
| 4.2.                                                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников                                                                                                                                                                      | 40%  | 4.2.1 .Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих                                                                                                                                                                                                           | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной                                                                                                                                                        | 100 |
| 4.3.                                                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников                                                                                                                                                                      | 20%  | 4.3.1 .Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных                                                                                                                                                                                           | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной                                                                                                                                                        | 100 |
| Итого по критерию 4<br>«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» |                                                                                                                                                                                                                                                          | 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    | 300 |
| 5                                                                                               | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| 5.1.                                                                                            | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30%  | 5.1.1 .Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым                                                                                                                                                                                                                     | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 |
| 5.2.                                                                                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                              | 20%  | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;<br>- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                             | 100 |

|                                                                  |                                                                                                                                                             |      |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                         |     |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.3.                                                             | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50%  | 5.3.1 .Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |                                                                                                                                                             | 100% |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                         | 300 |