

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации сферы социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

- соответствие информации о деятельности организации сферы социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

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

показателю 1.2. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»), таких как:

- телефон;

- электронная почта;

- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;

- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;

- иной электронный сервис (показатель 1.2).

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

1 место – 100 баллов из 100:

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

2 место

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

3 место

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

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

✓ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации сферы социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», её соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

✓ Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- иного электронного сервиса.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

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

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

Обеспечение в организации сферы социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.

1 место 100 баллов из 100

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

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

2 место:

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

3 место:

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

В организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, такие как: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги и иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», который рассматривался по следующим признакам:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассматривался по следующим признакам:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

1 место 100 баллов из 100

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

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

2 место:

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

3 место:

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

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы социального обслуживания»

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

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

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

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

1 место - (100 баллов из 100):

6 из 10 исследуемых организаций получили по 100 баллов.

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

2 место:

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

3 место - (99 баллов из 100):

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

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

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

по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)»;

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

1 место - (100 баллов из 100):

8 из 10 исследуемым организациям было присвоено 100 баллов:

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

2 место:

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