**АКТ № 21**

* **ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**Наименование организации:** БУ«Сургутский центр социальной помощи семье и детям»

**Юридический адрес:** 628417,г.Сургут;ул.Лермонтова,д.9

**Фактический адрес:** 628417,г.Сургут;ул.Лермонтова,д.9

**Ф.И.О. руководителя:** Баталина Вера Семеновна

**Контактный телефон:** 8 (3462) 34-10-30



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Значи- |  |  |  | Оценка |  |
|  |  |  |  | Значение | незави- |  |
| № | Показатели | мость |  |  |  |
| Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | параметров в | симой |  |
| п/п |  | пока- |  |
|  |  |  | баллах | комиссии |  |
|  |  | зателя |  |  |  |
|  |  |  |  |  | в баллах |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **1** |  | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Соответствие информации о |  |  |  |  |  |  |
|  | деятельности организации социального |  |  |  |  |  |  |
|  | обслуживания, размещенной на |  | 1.1.1. Соответствие информации о | - отсутствует информация о деятельности |  |  |  |
|  | общедоступных информационных |  | 0 баллов |  |  |
|  |  | деятельности организации | организации |  |  |
|  | ресурсах, перечню информации и |  |  |  |  |
|  |  | социального обслуживания, |  |  |  |  |
|  | требованиям к ней, установленным |  |  |  |  |  |
|  |  | размещенной на информационных |  |  |  |  |
|  | нормативными правовыми актами: |  |  |  |  |  |
|  |  | стендах в помещении организации |  |  |  |  |
|  |  |  | - информация соответствует требованиям к ней |  |  |  |
|  |  |  | перечню информации и |  |  |  |
|  |  |  | (доля количества размещенных материалов в % |  |  |  |
|  |  |  | требованиям к ней, установленным |  |  |  |
|  | - на информационных стендах в |  | от количества материалов, размещение которых |  |  |  |
|  |  | нормативными правовыми актами | **100 баллов** |  |  |
|  | помещении организации; |  | является необходимым в соответствии с |  |  |
| 1.1. | **30%** |  |  | **100 баллов** |  |
|  |  | установленными требованиями, переведенных в |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | баллы) |  |  |  |
|  | - на официальных сайтах организации в |  | 1.1.2. Соответствие информации о | - отсутствует информация о деятельности |  |  |  |
|  | информационно-телекоммуникационной |  |  |  |  |
|  |  | деятельности организации | организации |  |  |  |
|  | сети «Интернет». |  |  |  |  |
|  |  | социального обслуживания, |  |  |  |  |
|  |  |  | - информация соответствует требованиям к ней |  |  |  |
|  |  |  | размещенной на официальных |  |  |  |
|  |  |  | (доля размещенных материалов в % от |  |  |  |
|  |  |  | сайтах организации в сети |  |  |  |
|  |  |  | количества материалов, размещение которых |  |  |  |
|  |  |  | "Интернет» перечню информации и | **100** |  |  |
|  |  |  | является необходимым в соответствии с |  |  |
|  |  |  | требованиям к ней, установленным |  |  |  |
|  |  |  | установленными требованиями, переведенных в |  |  |  |
|  |  |  | нормативными правовыми актами |  |  |  |
|  |  |  | баллы) |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2. | Наличие и функционирование на | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование | - отсутствуют | 0 баллов | **80 баллов** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Значи- |  |  |  |  |  |  |  |  | Значение |  |  | Оценка |  |  |
|  | № |  |  | Показатели |  |  | мость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | незави- |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | Параметры, подлежащие оценке |  |  | Индикаторы параметров оценки |  |  | параметров в |  |  |  |  |
|  | п/п |  |  |  |  |  | пока- |  |  |  |  |  |  |  |  | симой |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | баллах |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | зателя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | комиссии |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | официальном сайте организации |  |  |  |  | на официальном сайте организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | дистанционных способов обратной связи |  |  |  |  | дистанционных способов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | и взаимодействия с получателями услуг: |  |  |  |  | взаимодействия с получателями |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | услуг: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - телефона; |  |  |  |  | **- телефона;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - электронной почты; |  |  |  |  | **- электронной почты;** |  | - один дистанционный способ взаимодействия |  | 10 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | - технической возможности выражения |  |  |  |  | **- технической возможности** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **выражения мнения получателем** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | мнения получателем услуг о качестве |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **услуг о качестве условий** |  | - два дистанционных способа взаимодействия |  | 20 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | условий оказания услуг (наличие анкеты |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **оказания услуг (наличие анкеты** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | или гиперссылки на нее); |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **или гиперссылки на нее);** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - электронных сервисов (форма для |  |  |  |  | **- электронного сервиса: форма** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | подачи электронного обращения/ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **для подачи электронного** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | жалобы/ предложения, получение |  |  |  |  |  | - три дистанционных способа взаимодействия |  | 40 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **обращения/жалобы/** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | консультации по оказываемым услугам и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **предложения;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | пр.). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - электронного сервиса: получение |  | **- четыре дистанционных способа** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | консультации по оказываемым |  |  | **80 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **взаимодействия** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | услугам; |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - иного электронного сервиса |  | - пять и более дистанционных способов |  | 100 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | взаимодействия |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | качеством, полнотой и доступностью |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | полнотой и доступностью |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  |  | информации о деятельности организации, |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | информации о деятельности |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных открытостью, полнотой |  |  |  |  |  | размещенной на информационных стендах в |  | **100 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | организации, размещенной на |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | и доступностью информации о |  |  |  |  |  | помещении организации (в % от общего числа |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | информационных стендах в |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | деятельности организации социального |  |  |  |  |  | опрошенных получателей услуг, переведенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | помещении организации |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | обслуживания, размещенной на |  |  |  |  |  | в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3. |  | информационных стендах в помещении |  | **40%** |  |  | 1.3.2. Удовлетворенность |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  | **100 баллов** |  |  |
|  |  |  | организации, на официальном сайте |  |  |  |  | качеством, полнотой и |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | качеством, полнотой и доступностью |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | организации в информационно- |  |  |  |  | доступностью информации о |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | информации о деятельности организации, на |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | телекоммуникационной сети "Интернет" |  |  |  |  | деятельности организации, на |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | официальном сайте организации в |  | **100 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | (в % от общего числа опрошенных |  |  |  |  | официальном сайте организации в |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | информационно-телекоммуникационной сети |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | получателей услуг) . |  |  |  |  | информационно- |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | "Интернет" (в % от общего числа опрошенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | телекоммуникационной сети |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | получателей услуг, переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | "Интернет" |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Значи- |  |  |  |  |  |  |  |  | Значение |  |  | Оценка |  |  |
|  | № |  |  | Показатели |  |  | мость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | незави- |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | Параметры, подлежащие оценке |  |  | Индикаторы параметров оценки |  |  | параметров в |  |  |  |  |
|  | п/п |  |  |  |  |  | пока- |  |  |  |  |  |  |  |  | симой |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | баллах |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | зателя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | комиссии |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Итого по критерию 1** |  |  | **100%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **94 баллов** |  |  |
| **2** |  |  | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2.1.1. Наличие комфортных условий |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | для предоставления услуг, |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | например: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - наличие комфортной зоны отдыха |  | - отсутствуют комфортные условия |  | 0 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | (ожидания) оборудованной |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | соответствующей мебелью; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **- наличие и понятность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **навигации внутри организации;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - наличие и доступность питьевой |  | - наличие одного условия |  | 10 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | Обеспечение в организации комфортных |  |  |  |  | воды; |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | условий для предоставления услуг |  |  |  |  | **- наличие и доступность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | (перечень параметров комфортных |  |  |  |  | **санитарно-гигиенических** |  | - наличие двух условий |  | 20 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | условий устанавливается в |  |  |  |  | **помещений;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. |  | ведомственном нормативном акте |  | 30% |  |  | **- санитарное состояние** |  | - наличие трех условий |  | 40 баллов |  | **60 баллов** |  |  |
|  | уполномоченного федерального органа |  |  |  | **помещений организации;** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | исполнительной власти об утверждении |  |  |  |  | **- транспортная доступность** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | показателей независимой оценки |  |  |  |  | **(доступность общественного** |  | **- наличие четырех условий** |  | **60 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | качества). |  |  |  |  | **транспорта и наличие парковки);** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - доступность записи на получение |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | услуги (по телефону, с |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | использованием сети «Интернет» на |  | - наличие пяти условий |  | 80 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | официальном сайте организации и |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | пр.); |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - иные параметры комфортных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | условий, установленные |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ведомственным актом |  | - шесть и более условий |  | 100 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | уполномоченного федерального |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | органа исполнительной власти |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2.2.2. Своевременность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | предоставления услуги (в |  | доля получателей услуг, которым услуга была |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2. |  | Время ожидания предоставления услуги. |  | **40%** |  |  | соответствии с записью на |  | предоставлена своевременно (в % от общего |  | **100 баллов** |  |  | **100** |  |  |
|  |  |  |  | консультацию, графиком прихода |  | числа опрошенных получателей услуг, |  |  |  | **баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | социального работника на дом и |  | переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | пр.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Значи- |  |  |  |  |  |  |  |  | Значение |  |  | Оценка |  |  |
|  | № |  |  | Показатели |  |  | мость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | незави- |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | Параметры, подлежащие оценке |  |  | Индикаторы параметров оценки |  |  | параметров в |  |  |  |  |
|  | п/п |  |  |  |  |  | пока- |  |  |  |  |  |  |  |  | симой |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | баллах |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | зателя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | комиссии |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг |  |  |  |  | 2.3.1.Удовлетворенность |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных комфортностью |  |  |  |  |  | комфортностью предоставления услуг (в % от |  |  |  |  | **99,5** |  |  |
| 2.3. |  |  | 30% |  |  | комфортностью предоставления |  |  | 0-100 баллов |  |  |  |
|  | предоставления услуг (в % от общего |  |  |  |  | общего числа опрошенных получателей услуг, |  |  | **баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | услуг |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | числа опрошенных получателей услуг). |  |  |  |  |  | переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Итого по критерию 2** |  |  | **100%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **87,85** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Оборудование территории, прилегающей |  |  |  |  | 3.1.1. Наличие на территории, |  | - отсутствуют условия доступности для |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | к организации и ее помещений с учетом |  |  |  |  | прилегающей к организации и в ее |  |  | 0 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | инвалидов |  |  |  |  |  |
|  |  |  | доступности для инвалидов: |  |  |  |  | помещениях: |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - оборудованных входных групп |  |  |  |  | **- оборудованных входных групп** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **пандусами/**подъемными |  | - наличие одного условия |  | 20 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | пандусами/подъемными платформами; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | платформами; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - выделенных стоянок для |  |  |  |  | **- выделенных стоянок для** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **автотранспортных средств** |  | - наличие двух условий |  | 40 баллов |  |  |  |  |
| 3.1 |  | автотранспортных средств инвалидов; |  | **30%** |  |  |  |  |  | **80 баллов** |  |  |
|  |  |  |  | **инвалидов;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - адаптированных лифтов, поручней, |  |  |  |  | - адаптированных лифтов, |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **поручней, расширенных дверных** |  | - наличие трех условий |  | 60 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | расширенных дверных проемов; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **проемов**; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - сменных кресел-колясок; |  |  |  |  | - сменных кресел-колясок; |  | **- наличие четырех условий** |  | **80 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - специально оборудованных санитарно- |  |  |  |  | **- специально оборудованных** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | гигиенических помещений в |  |  |  |  | **санитарно-гигиенических** |  | - наличие пяти условий |  | 100 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | организации. |  |  |  |  | **помещений в организации** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Обеспечение в организации условий |  |  |  |  | 3.2.1. Наличие в организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | условий доступности, позволяющих |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | доступности, позволяющих инвалидам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | инвалидам получать услуги наравне |  | - отсутствуют условия доступности, |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | получать услуги наравне с другими: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | с другими: |  | позволяющие инвалидам получать услуги |  | 0 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - дублирование для инвалидов по слуху и |  |  |  |  | **- дублирование для инвалидов по** |  | наравне с другими |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3.2 | зрению звуковой и зрительной |  | 40% |  |  | **слуху и зрению звуковой и** |  |  |  |  |  |  |  | **100 баллов** |  |  |
|  |  |  | информации; |  |  |  |  | **зрительной информации;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - дублирование надписей, знаков и иной |  |  |  |  | **- дублирование надписей, знаков** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | текстовой и графической информации |  |  |  |  | **и иной текстовой и графической** |  | - наличие одного условия |  | 20 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  | знаками, выполненными рельефно- |  |  |  |  | **информации знаками,** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | точечным шрифтом Брайля; |  |  |  |  | **выполненными рельефно-** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Значи- |  |  | Значение | Оценка |  |
| № | Показатели | мость |  |  | незави- |  |
| Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | параметров в |  |
| п/п |  | пока- | симой |  |
|  |  |  | баллах |  |
|  |  | зателя |  |  | комиссии |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **точечным шрифтом Брайля;** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | - возможность предоставления инвалидам |  |  |  |  |  | **- возможность предоставления** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | по слуху (слуху и зрению) услуг |  |  |  |  |  | **инвалидам по слуху (слуху и** |  | - наличие двух условий |  |  | 40 баллов |  |  |  |  |  |
|  |  |  | сурдопереводчика |  |  |  |  |  | **зрению) услуг сурдопереводчика** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | (тифлосурдопереводчика); |  |  |  |  |  | **(тифлосурдопереводчика);** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - наличие альтернативной версии |  |  |  |  |  | **- наличие альтернативной версии** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **официального сайта организации** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | официального сайта организации в сети |  |  |  |  |  |  | - наличие трех условий |  |  | 60 баллов |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **в сети "Интернет" для инвалидов** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | "Интернет" для инвалидов по зрению; |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **по зрению;** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - помощь, оказываемая работниками |  |  |  |  |  | **- помощь, оказываемая** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **работниками организации,** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | организации, прошедшими необходимое |  |  |  |  |  |  | - наличие четырех условий |  |  | 80 баллов |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **прошедшими необходимое** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | обучение (инструктирование); |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **обучение (инструктирование);** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - наличие возможности предоставления |  |  |  |  |  | **- наличие возможности** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **предоставления услуги** в |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | услуги в дистанционном режиме или на |  |  |  |  |  |  | **- наличие пяти и более условий** |  |  | **100 баллов** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | дистанционном режиме или **на** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | дому. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **дому** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  |  |  |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных доступностью услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 3.3.1.Удовлетворенность |  | доступностью услуг для инвалидов (в % от |  |  |  |  |  | **95,1** |  |  |  |
| 3.3 |  | для инвалидов (в % от общего числа |  | 30% |  |  |  |  |  |  | 0-100 баллов |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | доступностью услуг для инвалидов |  | общего числа опрошенных получателей услуг – |  |  |  | **баллов** |  |  |  |
|  |  |  | опрошенных получателей услуг – |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | инвалидов, переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | инвалидов). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Итого по критерию 3** |  |  | **100%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **92,5** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **баллов** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  |  | 4.1.1.Удовлетворенность |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных доброжелательностью, |  |  |  |  |  | доброжелательностью, |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | доброжелательностью, вежливостью |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | вежливостью работников организации, |  |  |  |  |  | вежливостью работников |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | работников организации, обеспечивающих |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | обеспечивающих первичный контакт и |  |  |  |  |  | организации, обеспечивающих |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. |  |  | **40%** |  |  |  |  | первичный контакт и информирование |  |  | **100 баллов** |  |  | **100 баллов** |  |  |  |
|  | информирование получателя услуги при |  |  |  |  | первичный контакт и |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | получателя услуги (в % от общего числа |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | непосредственном обращении в |  |  |  |  |  | информирование получателя услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | опрошенных получателей услуг, переведенных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | организацию (в % от общего числа |  |  |  |  |  | при непосредственном обращении в |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | опрошенных получателей услуг). |  |  |  |  |  | организацию |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  |  |  |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2. |  | удовлетворенных доброжелательностью, |  | **40%** |  |  |  |  |  | доброжелательностью, вежливостью |  |  | **100 баллов** |  |  | **100 баллов** |  |  |  |
|  |  |  | вежливостью работников организации, |  |  |  |  |  | 4.2.1.Удовлетворенность |  | работников организации, обеспечивающих |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Значи- |  |  |  |  |  |  |  |  | Значение |  |  | Оценка |  |  |
|  | № |  |  | Показатели |  |  | мость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | незави- |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | Параметры, подлежащие оценке |  |  | Индикаторы параметров оценки |  |  | параметров в |  |  |  |  |
|  | п/п |  |  |  |  |  | пока- |  |  |  |  |  |  |  |  | симой |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | баллах |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | зателя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | комиссии |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | обеспечивающих непосредственное |  |  |  |  | доброжелательностью, |  | непосредственное оказание услуги (в % от |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | оказание услуги при обращении в |  |  |  |  | вежливостью работников |  | общего числа опрошенных получателей услуг, |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | организацию (в % от общего числа |  |  |  |  | организации, обеспечивающих |  | переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | опрошенных получателей услуг). |  |  |  |  | непосредственное оказание услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | (социальных работников и прочие) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | при обращении в организацию |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4.3.1.Удовлетворенность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | доброжелательностью, |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | вежливостью работников |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  | организации при использовании |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | дистанционных форм |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных доброжелательностью, |  |  |  |  |  | доброжелательностью, вежливостью |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | взаимодействия (по телефону, по |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | вежливостью работников организации |  |  |  |  |  | работников организации при использовании |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3. |  |  | 20% |  |  | электронной почте, с помощью |  |  | 0-100 баллов |  | **100 баллов** |  |  |
|  | при использовании дистанционных форм |  |  |  |  | дистанционных форм взаимодействия (в % от |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | электронных сервисов (подачи |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | взаимодействия (в % от общего числа |  |  |  |  |  | общего числа опрошенных получателей услуг, |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | электронного обращения/ жалоб/ |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | опрошенных получателей услуг). |  |  |  |  |  | переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | предложений, записи на |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | прием/получение услуги, получение |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | консультации по оказываемым |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | услугам и пр.)) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Итого по критерию 4** |  |  | **100%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **100 баллов** |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |  |  | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, которые готовы |  |  |  |  |  |  |  | Доля получателей услуг, которые готовы |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | рекомендовать организацию |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | рекомендовать организацию родственникам и |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | родственникам и знакомым (могли бы ее |  |  |  |  | 5.1.1.Готовность получателей услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. |  | рекомендовать, если бы была |  | **30%** |  |  | рекомендовать организацию |  |  | **100 баллов** |  |  | **100 баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  | была возможность выбора организации) (в % от |  |  |  |  |  |
|  |  |  | возможность выбора организации) (в % |  |  |  |  | родственникам и знакомым |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | общего числа опрошенных получателей услуг, |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | от общего числа опрошенных |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | получателей услуг). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5.2.1. Удовлетворенность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Доля получателей услуг, |  |  |  |  | получателей услуг |  | доля получателей услуг, удовлетворенных |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных организационными |  |  |  |  | организационными условиями |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | организационными условиями предоставления |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2. |  | условиями предоставления услуг (в % от |  | 20% |  |  | оказания услуг, например: |  |  | 0-100 баллов |  | **100 баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  | услуг (в % от общего числа опрошенных |  |  |  |  |
|  |  |  | общего числа опрошенных получателей |  |  |  |  | - наличием и понятностью |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | получателей услуг, переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | услуг). |  |  |  |  | навигации внутри организации; |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - графиком работы организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.3. |  | Доля получателей услуг, |  | 50% |  |  | 5.3.1.Удовлетворенность |  | доля получателей услуг, удовлетворенных в | 0-100 |  |  | **95,9** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Значи- |  |  |  |  |  |  |  |  | Значение |  |  | Оценка |  |  |
|  | № |  |  | Показатели |  |  | мость |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | незави- |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | Параметры, подлежащие оценке |  |  | Индикаторы параметров оценки |  |  | параметров в |  |  |  |  |
|  | п/п |  |  |  |  |  | пока- |  |  |  |  |  |  |  |  | симой |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | баллах |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | зателя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | комиссии |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | удовлетворенных в целом условиями |  |  |  |  | получателей услуг в целом |  | целом условиями оказания услуг в организации |  | баллов |  | **баллов** |  |  |
|  |  |  | оказания услуг в организации (в % от |  |  |  |  | условиями оказания услуг в |  | (в % от общего числа опрошенных получателей |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | общего числа опрошенных получателей |  |  |  |  | организации |  | услуг, переведенных в баллы) |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | услуг). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Итого по критерию 5** |  |  | **100%** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **97,95** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **баллов** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **ИТОГО:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **94,6** |  |  |

**Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

**Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
* наличие и доступность питьевой воды;

**Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»** Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

* сменных кресел-колясок.

**Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

**Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации до 100%.