

Отчёт

*по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального
обслуживания города Севастополя*

2022

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

/ _____

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

М.П.

Ханова Е.В.

Оглавление

Методика исследования	4
Нормативно-правовая база.	4
Цели и задачи:	5
Содержание работ и отчётные материалы:	6
Место и сроки оказания услуг:	7
Методы исследования (сбора данных):	7
Перечень критериев и показателей	9
Результаты обобщения информации	13
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций	13
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)	20
Рейтинги организаций	22
Общие результаты	22
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	25
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	27
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	29
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	31
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	33
Выводы и рекомендации по организациям	34
Выводы	34
Недостатки по организациям:	35
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом».....	35
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	35
Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	35
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	36
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания».....	36
Рекомендации по организациям:	37
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом».....	37
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	37
Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	37
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	38
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания».....	38
Инструментарий исследования	39
Опросный лист (Анкета получателей услуг)	39
Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг	42

Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в городе Севастополе, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению	46
---	----

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

Цели и задачи:

Цель НОК: предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи НОК:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории города Севастополя;
- выявление недостатков деятельности организаций;
- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

Объектом НОК являются организации социального обслуживания города Севастополя.

Предметом НОК является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения города Севастополя по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Содержание работ и отчётные материалы:

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, отвечающим следующим условиям:

- оценить работу каждой организации в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317 н;

- провести анкетирование (опрос) получателей социальных услуг в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н. В Анкету могут вноситься изменения при согласовании с Заказчиком, вопросы в которой необходимы для конкретизации и (или) дополнения ранее сформулированных вопросов с целью выявления и обобщения мнения получателей услуг;

- осуществлять расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минфина России № 116н.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

Место и сроки оказания услуг:

Услуги, в том числе представление результатов сбора и обработки информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие текстовый отчет и презентацию, должны быть оказаны Исполнителем в срок с момента заключения контракта по 31.08.2022 г. (включительно).

Место оказания услуг: в соответствии с перечнем организаций, предоставляющих социальные услуги в городе Севастополе, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению. Итоговый отчет направляется Заказчику.

Методы исследования (сбора данных):

Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет не менее чем 50 респондентов либо не менее 75% от количества получателей социальных услуг на момент её проведения.

В качестве метода бора и обобщения информации используется экспертная оценка.

Методы проведения экспертной оценки качества условий оказания услуг:

- 1) аудит официального сайта
- 2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

Перечень критериев и показателей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5
		2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

			Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

	<i>итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12
5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p> <p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – <i>удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;</i> - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i></p> <p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Результаты обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Выберите организацию		Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»
1.1 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» на информационных стендах в помещении организации	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии	1	1	1	1	1

	оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)					
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1
	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1
	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального	1	1	1	1	1

	обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц					
	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1
	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1	1
	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1
	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1
	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1
	1.2					
"Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1
	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1
	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с	1	1	1	1	1

официальном сайте организации в сети "Интернет»	указанием адреса и схемы проезда					
	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1
	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1
	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1
	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1	1
	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	1	1	1	1	1
	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1

	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1
	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1
	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1
	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1
	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов	1	1	1	1	1

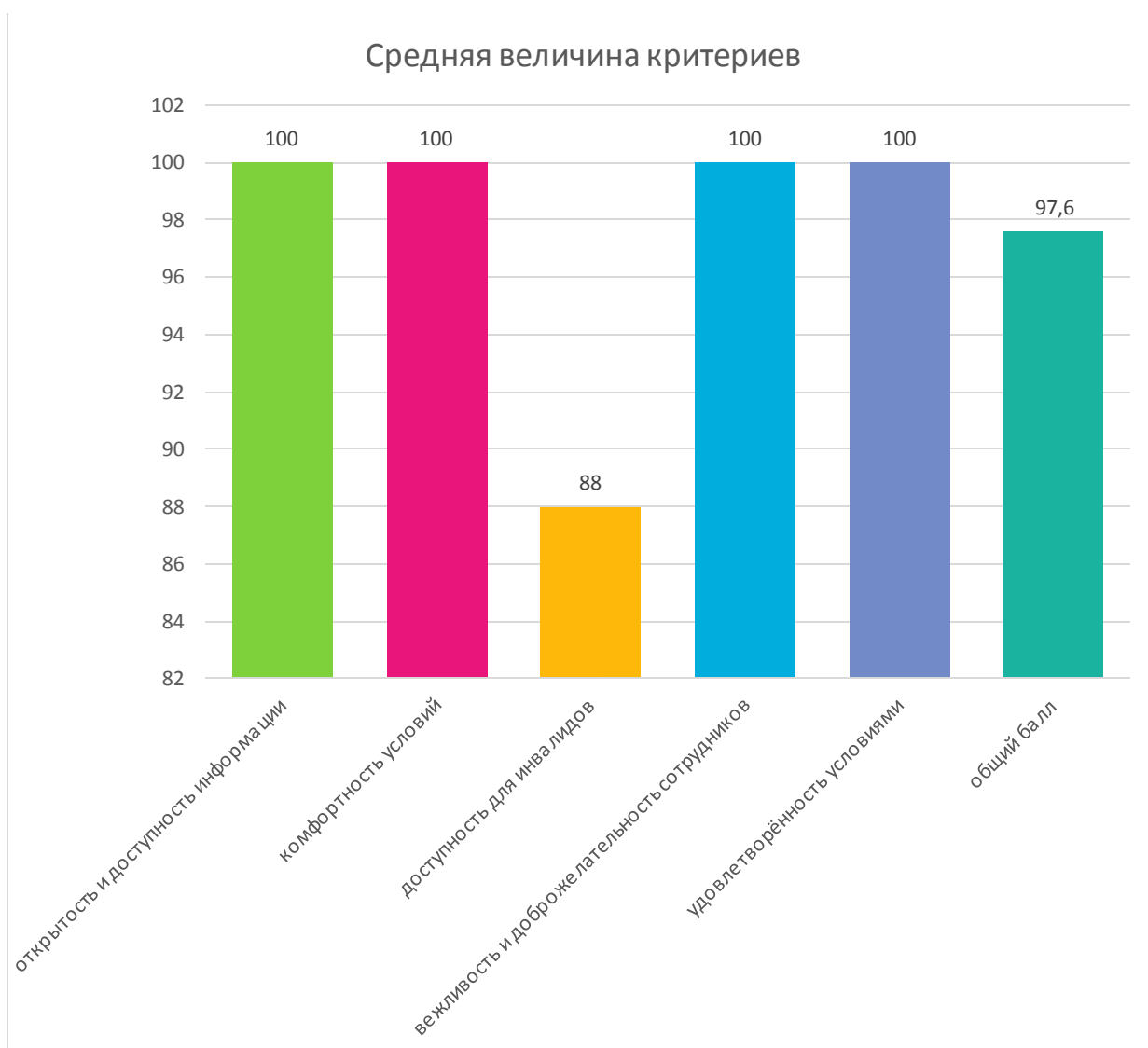
	Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц					
	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1	1
	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1
	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1
	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1
	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1

	2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия
Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	1	1	1	1		
Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1	1	1	1	1	1
Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	1	1	1	1	1	1

Рейтинги организаций

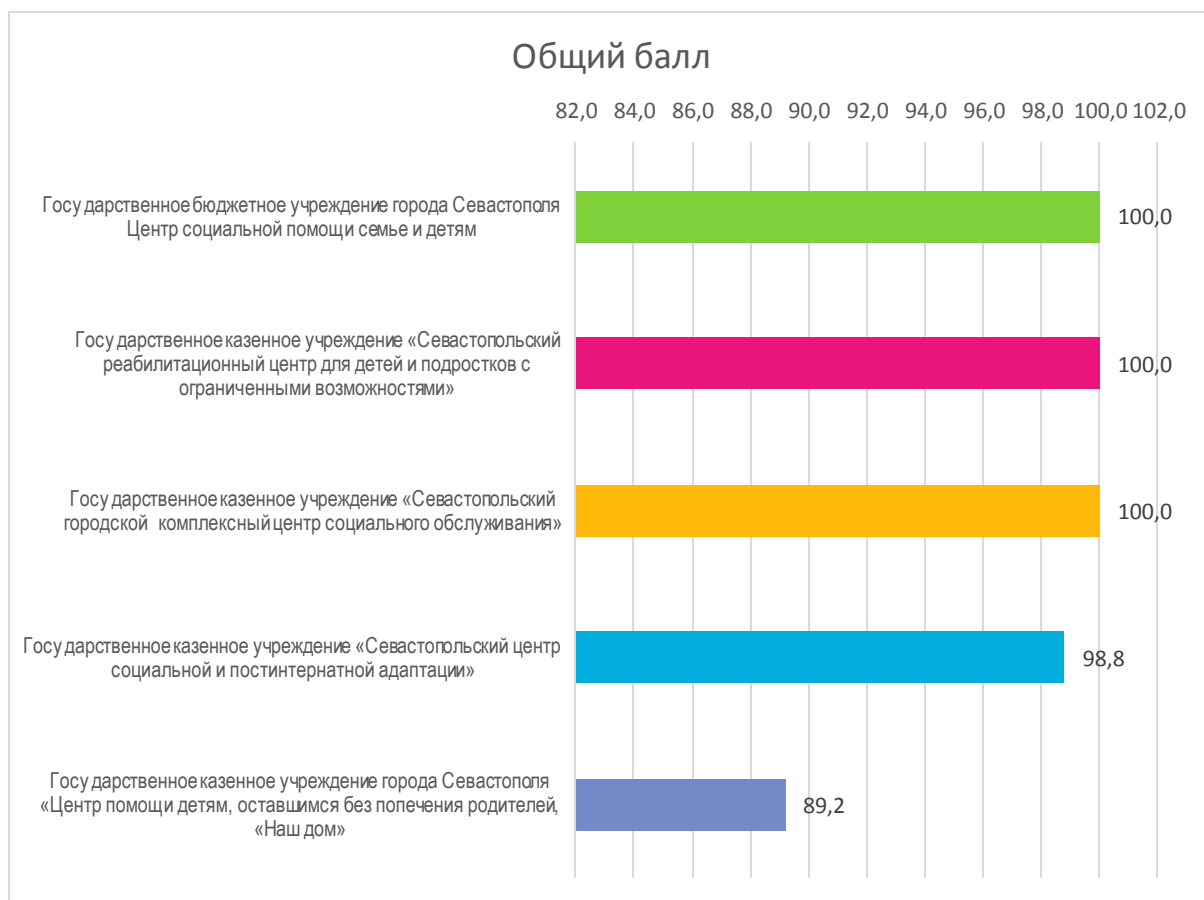
Общие результаты

Общий средний балл составил 97,4, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, комфортности условий оказания услуг удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86,8 балла).



Наиболее высокий общий балл (100) получили организации:

- ✓ Государственное бюджетное учреждение города Севастополя
Центр социальной помощи семье и детям
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»



Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	100	100	100	100,00	1-3
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100	100	100,00	1-3
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100,00	1-3
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100	100	94	100	100	98,80	4
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	100	46	100	100	89,20	5

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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).

Все организации получили 100 баллов..

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1.	1.2.	1.3.	

		П.инф	П.дист	П.откр У	
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	100	100
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100	100	100	100
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
среднее		100	100,0	100,0	100

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100. У 3 организаций обнаружилось недочёты в информационном наполнении сайтов и стендов.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» организации получили в среднем 100 баллов.

По показателю 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» организации получили 100 баллов.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100. Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

№ п/ п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит 2
		2.1. П.ко мф	2.2. П.о жид	2.3. У.ко мф.	
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	100	100
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100	100	100	100
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
среднее		100	100	100	100

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100. По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 100.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 100.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресло-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Средний балл по критерию составил 88 баллов.

Среди организаций, наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ Государственное бюджетное учреждение города Севастополя
Центр социальной помощи семье и детям
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
- ✓ Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг .Д	3.2. П.усл .Д	3.3. П.дос т.У	
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	100	100	100	100
4	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	100	100	100
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
3	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	80	100	100	94
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	-	40	100	46
среднее		76,0	88,0	100,0	88

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 76 баллов. В 3 организациях из 5 обеспечены все условия. По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 88

баллов. В 4 организациях из 5 обеспечены все условия. Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 100 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию наиболее высокую оценку (100 баллов) получили все организации.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв. К	4.2. П.оказ. усл	4.3. П.вежл. дист. у	
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя	100	100	100	100
3	Центр социальной помощи	100	100	100	100
4	семье и детям	100	100	100	100

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв. К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.веж л.дист .у	
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100	100	100	100
среднее		100	100	100	100

Среднее значение по всем показателям составило 100 баллов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 100. Все организации получили 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
1	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	100	100	100	100
2	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя	100	100	100	100
3	Центр социальной помощи	100	100	100	100
4	семье и детям	100	100	100	100
5	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	100	100	100	100
среднее		100	100	100	100

Среднее значение по всем показателям составило 100 баллов.

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 97,6, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, комфортности условий оказания услуг удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (88 баллов).

Наиболее высокий общий балл (100) получило ГБУ города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям.

Остальные организации получили от 95,6 до 97,6 баллов.

Недостатки по организациям:

Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

1. Отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами.
2. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
3. Отсутствие сменных кресел-колясок.
4. Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
6. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
7. Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8. Отсутствует возможность оказания услуг дистанционно и/или на дому.

Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям

Недостатков не выявлено

Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»

1. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Недостатков не выявлено

Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»

Недостатков

не

ВЫЯВЛЕНО

Рекомендации по организациям:

Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»

1. Обеспечить наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,
3. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок,
4. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
7. Обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
8. Обеспечить возможность оказания услуг дистанционно и/или на дому (например, вебинары для приёмных родителей/опекунов/усыновителей детей с ОВЗ).

Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям

Недостатков не выявлено

Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»

1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Недостатков не выявлено

Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»

Недостатков не выявлено

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. да
2. нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. да
2. нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да
2. нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. да
2. нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги

(по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- 1.да
- 2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1.да
- 2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1.да
- 2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1.да
- 2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

- 1.да

2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1.да

2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст _____(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

**Формы представления информации о качестве условий оказания услуг
организациями – для экспертной оценки качества условий
предоставления услуг**

**1. Укажите количество материалов, размещенных на официальном
сайте и информационных стендах организации:**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	x	
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных		

услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");		
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	x	
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	x	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	x	
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	x	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);		
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей		

социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		
Всего	Из 15	Из 20

2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентского номера телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);	
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иного дистанционного способа взаимодействия.	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- санитарное состояние помещений организации;	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- поручней, расширенных дверных проемов;	
- сменных кресло-колясок;	
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
ВСЕГО	

Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в городе Севастополе, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению

№ п/п	Наименование организации	Адрес
1.	Государственное казенное учреждение города Севастополя «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	г. Севастополь, ул. Кулакова, д.1
2.	Государственное бюджетное учреждение города Севастополя Центр социальной помощи семье и детям	г. Севастополь, ул. Пушкина, д. 18
3.	Государственное казенное учреждение «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»	г. Севастополь, ул. Коломыйца, д. 3
4.	Государственное казенное учреждение «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Севастополь, ул. Николая Музыка, д. 20
5.	Государственное казенное учреждение «Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания»	г. Севастополь, ул. Хрусталева, д. 27