

**Приложение 1
Отчеты по организациям**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»
Дата и время проведения наблюдения: 26.01.2023/ 17.02.2023
ФИО эксперта, тел.: Левщанов Фёдор Владимирович, 84950111151/ Журавлева Светлана Львовна., 84950111151

Таблица 1

*Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**:*
на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
(согласно статье 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

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

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | | | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | |
|--|---|------------|---------------------|--|------------|--------------------------|
| | норматив | фактически | № фото ¹ | норматив | фактически | № скриншота ² |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | + | + | 1 | + | + | 1 |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + | 2 | + | + | 2 |
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | + | + | 3 | + | + | 3 |
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | + | + | 4 | + | + | 4 |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | + | + | 5 | + | + | 5 |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | X | X | | + | + | 6 |
| 7. О транспортном сообщении | + | + | 6 | X | X | |
| 8. Об обжаловании решения, действия или бездействия должностных лиц и специалистов учреждения; | + | + | 7 | X | X | |
| 9. О контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг (учредитель, прокуратура, Уполномоченный по защите прав человека в Калужской области, Управление Роспотребнадзора по Калужской области); | + | + | 8 | X | X | |
| 10. 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 | X | X | | + | + | 7 |
| 11. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | + | + | 9 | + | - | 8 |
| 12. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | + | + | 10 | + | - | 9 нет |

| | | | | | | на сайте |
|-----|---|----------------------|-----------|------|------------------|-----------|
| 13. | О перечне категорий заявителей | + | + | 11 | X | X |
| 14. | О внутреннем трудовом распорядке | + | + | 12 | X | X |
| 15. | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | + | + | 13 | + | + |
| 16. | 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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно (Приказ от 05 ноября 2019 г. №90-РК «Об утверждении тарифов на социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных слуг в Калужской области» (в ред. приказа Министерства конкурентной политики Калужской области от 01.11.2020 №82-РК)) | + | + | 14 | + | + |
| 17. | О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + | 15 | + | + |
| 18. | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + | 16 | + | + |
| 19. | Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + | 17 | + | + |
| 20. | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)* | + | + | 18 | + | + |
| 21. | О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | X | X | | + | + |
| 22. | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | + | + | 19 | + | + |
| 23. | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)* | X | X | | +* | + |
| 24. | Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов социологического отчета независимой) | + | + | 19/1 | + | + |
| | Всего | 20 (18**) | 20 | | 19 (17**) | 17 |

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

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

Таблица 2

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

| № п/п | Параметры оценки | Отметка о | № скриншота ² |
|-------|------------------|-----------|--------------------------|
|-------|------------------|-----------|--------------------------|

| Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг: | | наличии* | функционировании* | |
|--|--|----------|-------------------|-----------|
| 1) | телефон | + | + | 20 |
| 2) | электронная почта | + | - | 21 |
| 3) | электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | + | - | 22 |
| 4) | раздел «Часто задаваемые вопросы» | + | + | 23 |
| 5) | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | + | + | 24 |

Таблица 3

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

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

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг | | 1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд (анкета в.2) | 1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт (анкета в.4) |
|-------|------------------------------------|-------------------------------|---|---|
| | Информационный стенд (анкета в.1) | Официальный сайт (анкета в.3) | | |
| | 214 | 194 | 210 | 193 |

Таблица 4

Значение критерия «Открытость и доступность информации об организации»

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя | П 1.1 | | | | П 1.2 | | | П 1.3 | | | | Итого по критерию | | | |
|-------|--------------------------------------|----------|----------------|----------|----------------|----------------|------------------------------------|--------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|----------|-------------------|----------|----------------|------------------------------------|
| | | П 1.1.1. | | П 1.1.2. | | Значение П 1.1 | Значение П 1.1 с учетом значимости | П 1.2.1. | Значение П 1.2 | Значение П 1.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 1.3.1. | | П 1.3.2. | Значение П 1.3 | Значение П 1.3 с учетом значимости |
| | | Норматив | Факт | Норматив | Факт | | | | | | | | | | | |
| | | 19 ед. | от 0 до 19 ед. | 20 ед. | от 0 до 20 ед. | 100 | 30 | 4 и более способов | 100 | 30 | | | | 100 | 40 | 100 |
| 1 | | 19 | 17 | 20 | 20 | 94,50 | 28,35 | 3 | 100 | 30 | 214/194 | 210 | 193 | 99,50 | 39,80 | 98,15 |

Таблица 5

Замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

| | | | | |
|----------|---|--|--|---|
| № п/п | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по наличию на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг, по удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации |
| 1. | Замечания отсутствуют | Обеспечить размещение информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, форме социального обслуживания | Обеспечить функционирование электронной почты и электронных сервисов | Информация не полная, отсутствует полный перечень предоставляемых услуг |

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

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

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

Наименование организации: ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»

Адрес проведения оценки: г. Киров, ул. Пушкина, 12«В»

Дата и время проведения наблюдения: 17.02.2023

ФИО эксперта, тел.: Журавлева Светлана Львовна., 84950111151

Таблица 1

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

| № п/п | Условие | Параметр оценки | № фото ¹ | Отметка о выполнении | Комментарий |
|---|--|---|---------------------|----------------------|-------------|
| 1) | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью <i>СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;</i> | 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 25 | + | |
| | | 2) наличие мебели, в жилых комнатах и холлах, покрытие которой обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств или покрытой специальными сменными чехлами, позволяющими проводить их стирку. | 26 | + | |
| | | 3) наличие оборудованной зоны для посещения проживающих, оборудованной мебелью (диван или кресла, стол, стулья). | 27 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | 3 | |
| 2) | наличие и понятность навигации внутри организации <i>(согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)</i> | 1) наличие визуальных ориентиров (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.) | 28 | + | |
| | | 2) наличие звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.) | 29 | + | |
| | | 3) наличие тактильных ориентиров (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.) | 30 | - | |
| | | 4) средства информации (в том числе знаки и символы) идентичны в пределах здания | 31 | + | |
| | | 5) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают получение информации о размещении и назначении функциональных элементов | 32 | + | |
| | | 6) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают однозначную идентификацию объектов и мест посещения | 33 | + | |
| | | 7) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают надежную ориентацию в пространстве | 34 | + | |
| | | 8) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают своевременное предупреждение об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации и т.п. | 35 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 7 | |
| 3) | наличие и доступность питьевой воды | 1) наличие кулеров в местах общественного пользования с питьевой водой. | 36 | + | |

| | | | | | |
|---|---|---|-------------------|----------|--|
| | | 2) наличие графинов (чайников) с питьевой водой в жилых комнатах | | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | 2 | |
| 4) | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (согласно СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений и зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а так же условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнения работ или оказания услуг») | 1) Санитарно-бытовые помещения раздельно на мужские и женские | 37 | + | |
| | | 2) в туалетных помещениях имеются умывальная зона и зона санитарных кабин | 38 | + | |
| | | 3) наличие мыла и туалетной бумаги в туалетных помещениях | 39 | + | |
| | | 4) туалетные помещения открыты круглосуточно | фото не требуется | + | |
| | | 5) в умывальной зоне имеются умывальные раковины, одноразовое полотенце. Допускаются индивидуальные полотенца или электрополотенце | 40 | + | |
| | | 6) душевые (ванные комнаты) оборудованы душевыми поддонами (ваннами) с душевой сеткой на гибком шланге и резиновыми ковриками с ребристой поверхностью | 41 | + | |
| | проведения профилактических мероприятий | 7) организация "входного фильтра" с проведением термометрии для персонала и гостей, обеспечению антисептическими средствами для обработки рук, выдачей бахил. | 42 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 7 | |
| 5) | санитарное состояние помещений организации (согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей") | 1) потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком | 43 | + | |
| | | 2) потолки, стены и полы всех помещений имеют отделку, допускающую уборку влажным способом с использованием моющих и дезинфицирующих средств | | + | |
| | | 3) используемые строительные и отделочные материалы не оказывают вредное влияние для здоровья человека | | + | |
| | | 4) влажная уборка проводится ежедневно с применением моющих и дезинфицирующих средств | 44 | + | |
| | | 5) ковровые покрытия ежедневно очищаются с использованием пылесоса | 45 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 5 | |
| 6) | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) СП 141.13330.2012 Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения | 1) наличие остановки общественного транспорта на расстоянии не более 500 до организации | 46 | + | |
| | | 2) наличие организованной парковки возле организации (имеется знак парковки) | 47 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | 2 | |

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

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

Таблица 2

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

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг (Анкета в. 5) | 2.2. Число получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуги (Анкета в. 6) |
|-------|--|--|
| | 183 | 180 |

Таблица 3

Замечание по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

| № п/п | Замечания по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности своевременности их предоставления | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности комфортностью их предоставления |
|-------|--|--|--|
| 1. | Замечания отсутствуют | Замечания отсутствуют | Частое отсутствие питьевой воды в кулере, отсутствие зоны ожидания и информационных табло |

Таблица 4

Значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя | П 2.1 | | | | П 2.2 | | | | П 2.3 | | | Итого по критерию |
|-------|--------------------------------------|-------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|---------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|-------------------|
| | | П 2.1.1. | Значение П 2.1 | Значение П 2.1 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 2.2.1 | Значение П 2.2 | Значение П 2.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 1.3.1. | Значение П 2.3 | Значение П 2.3 с учетом значимости | |
| | | 5 и более условий | 100 | 30 | | | 100 | 40 | | | 100 | 30 | |
| 1. | | 7 | 100 | 30 | 208 | 205 | 98,60 | 39,44 | 183 | 180 | 98,40 | 29,52 | 98,96 |

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

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

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»

Адрес проведения оценки: г. Киров, ул. Пушкина, 12«В»

Дата и время проведения наблюдения: 17.02.2023

ФИО эксперта, тел.: Журавлева Светлана Львовна., 84950111151

Таблица 1

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

| № п/п | Условие | Параметры оценки | № фото ¹ | Отметка о выполнении | Комментарий |
|---|---|--|---------------------|----------------------|-------------|
| 1) | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) <i>(ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)</i> | 1) входная площадка при входах имеет навес, водоотвод | 48 | + | |
| | | 2) пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5х1,5 м. | 49 | + | |
| | | 3) максимальная высота одного подъема (марша) пандуса не превышает 0,45 м при уклоне не более 1:20 (5%). При ограниченном участке застройки или наличии подземных коммуникаций перед входом допускается пандус с уклоном не круче 1:12 (8%) при длине марша не более 6,0 м | 50 | + | |
| | | 4) площадка на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте имеет размер не менее 1,5 м по ходу движения | 51 | + | |
| | | 5) горизонтальные площадки устроены при каждом изменении направления пандуса | 52 | + | |
| | | 6) по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м | 53 | - | |
| | | 7) поверхность марша пандуса не скользкая | 54 | + | |
| | | 8) поверхность марша пандуса визуально контрастирует с горизонтальной поверхностью в начале и конце пандуса | 55 | - | |
| | | 9) отсутствуют тактильно-контрастные напольные указатели перед пандусами | 56 | + | |
| | | 10) пандусы имеют двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам | 57 | - | |
| | | 11) расстояние между поручнями пандуса одностороннего движения в пределах 0,9-1,0 м | 58 | - | |
| | | 12) верхний и нижний поручни пандуса находятся в одной вертикальной плоскости | 59 | - | |
| | | 13) завершающие горизонтальные части поручня длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м и имеют травмобезопасное исполнение | 60 | - | |
| | | 14) поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м | 61 | - | |
| | | 15) пандусы при перепаде высот более 3,0 м заменены лифтами, подъемными платформами | 62 | + | Менее 3м |
| | | 16) Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах $\pm 0,01$ м | 63 | + | |
| | | 17) Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6х1,6 м | 64 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 10 | |

| | | | | | |
|---|--|---|-----------|----------|------------------|
| 2) | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1) имеется знак парковки для инвалидов и маркировка на асфальте | 65 | + | |
| | | 2) количество выделенных машино-мест - 10% (но не менее одного места) | 66 | + | |
| | | 3) место для стоянки размещено вблизи входа в организацию, но не далее 50 м | 67 | + | |
| | | 4) разметка места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м | 68 | - | |
| | | 5) машино-место имеет хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям, в том числе для людей, передвигающихся в кресле-коляске | 69 | + | |
| | | 6) в местах высадки и передвижения инвалидов из личного автотранспорта до входов в здания применяется нескользкое покрытие | 70 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 5 | |
| 3) | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1) Точность останковки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах $\pm 0,01$ м | 71 | - | Лифта нет |
| | | 2) лифты с размерами кабины не менее 1100x1400 мм (ширина x глубина) | 72 | - | |
| | | 3) напротив выхода из лифтов на высоте 1,5 м имеется цифровое обозначение этажа размером не менее 0,1 м, контрастное по отношению к фону стены. Если стенка напротив выхода из лифта отсутствует, номер этажа обозначается на боковом откосе входного проема в лифт | 73 | - | |
| | | 4) поручни на высоте 0,9 м | 74 | + | |
| | | 5) поручень перил с внутренней стороны лестницы непрерывный по всей ее высоте | 75 | + | |
| | | 6) завершающие горизонтальные части длиннее марша лестницы на 0,3 м и имеет травмобезопасное исполнение | 76 | + | |
| | | 7) на боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней общественных зданий (за исключением стационаров) имеются рельефные обозначения этажей, а также предупредительные полосы об окончании перил | 77 | - | |
| | | 8) поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м | 78 | - | |
| | | 9) расстояние в свету между поручнем и стеной не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями | 79 | + | |
| | | 10) ширина дверных полотен и открытых проемов в стене, выходов из помещений и коридоров на лестничную клетку не менее 0,9 м. | 80 | + | |
| | | 11) дверные проемы не имеют порогов и перепадов высот пола | 81 | + | |
| | | 12) допускаются пороги высотой не более 0,014 м при необходимости устройства порогов (при входе в здание, выходе на балкон, лоджию и т.п.) в проемах дверей | 82 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 7 | |
| 4) | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 1) доля кабин уборных, доступных для инвалидов составляет 5%, но не менее одной в каждом блоке уборных | 83 | + | |
| | | 2) кабины уборных открыты для всех посетителей | 84 | + | |
| | | 3) кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг | 85 | + | |
| | | 4) размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина | 86 | + | |

| | | | | | |
|---|--|---|-----|-----------|--|
| | | двери - 0,9. | | | |
| | | 5) в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски | 87 | + | |
| | | 6) в кабине уборных сбоку от унитаза имеются крючки для одежды, костылей и других принадлежностей | 88 | - | |
| | | 7) в кабине уборных имеется свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски | 89 | + | |
| | | 8) двери уборных открываются наружу | 90 | + | |
| | | 9) установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения | 91 | - | |
| | | 10) унитазы имеют опору для спины высотой – 0,45-0,5 м и длиной - 0,7 м. | 92 | + | |
| | | 11) один из писсуаров расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы | 93 | - | |
| | | 12) имеется система тревожной сигнализации или двухсторонняя громкоговорящая связь | 94 | - | |
| | | 13) имеется душевая кабина, оборудованная для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусмотрено пространство для подъезда кресла-коляски | 95 | + | |
| | | 14) душевые кабины с нескользким полом | 96 | - | |
| | | 15) душевые кабины с поддоном без порога | 97 | - | |
| | | 16) душевые кабины с открыванием двери наружу | 98 | - | |
| | | 17) душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной | 99 | + | |
| | | 18) душевая кабина оборудована переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня поддона. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м. | 100 | - | |
| | | 19) душевая кабина оборудована ручным душем | 101 | + | |
| | | 20) душевая кабина оборудована настенными поручнями | 102 | - | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 11 | |

Таблица 2

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

| № п/п | Условие | Параметры оценки | № фото ¹ | Отметка о выполнении | Комментарий |
|-------|---|--|---------------------|----------------------|-------------|
| 1) | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1) имеется аудиоинформатор для посетителей с нарушением зрения | 103 | - | |
| | | 2) имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения | 104 | - | |
| | | 3) имеются тактильные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения | 105 | - | |
| | | 4) имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха | 106 | - | |
| | | 5) имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха | 107 | + | |
| | | 6) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы | 108 | + | |

| | | | | | |
|---|--|---|-------------------|----------|--|
| | | 7) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения | 109 | + | |
| | | 8) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают идентификацию мест и возможность получения услуги | 110 | + | |
| | | 9) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации | 111 | + | |
| | | 10) визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, увязана с художественным решением интерьера | 112 | + | |
| | | 11) визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола | 113 | + | |
| | | 12) замкнутые пространства зданий (кабины уборной, лифт и т.п.), где инвалид может оказаться один, оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или дежурным. Система двусторонней связи снабжена звуковыми и визуальными аварийными сигнальными устройствами. Снаружи такого помещения над дверью предусмотрено комбинированное устройство звуковой и визуальной (прерывистой световой) аварийной сигнализации. | 114 | - | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 7 | |
| 2) | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1) имеются информационные таблички перед входом в здание с указанием наименования учреждения, времени оказания услуг (приемных часов) | 115 | - | |
| | | 2) имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения | 116 | - | |
| | | 3) имеются информационные таблички у дверей санитарно-бытовых помещений, включающих в себя доступные кабины (уборных, душевых, ванн и т.п.) со стороны ручки помещений), расположенные на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1-0,5 м от края двери | 117 | - | |
| | | 4) нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне | 118 | - | |
| | | 5) информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля | 119 | - | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | 0 | |
| 3) | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1) заключено соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) | 120 | - | |
| | | 2) имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку | 121 | - | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | | | | 0 | |
| 4) | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению (в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. | 1) Информация представлена в виде текста (<i>отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание</i>) | 122 (скриншот) | + | |
| | | 2) Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя (<i>когда пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю</i>) | 123 (скриншот) | + | |

| | | | | | |
|----|---|---|--------------------------|---|--------------------------------------|
| | <i>Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»).</i> | 3) Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения | 124 (скриншот) | + | |
| | | 4) Таблицы не имеют большую степень вложенности (<i>т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц</i>) | 125 (скриншот) | + | Часть информации закрыта меню |
| | | 5) Веб-страницы не имеют фреймовую структуру (<i>т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию</i>) | 126 (скриншот) | + | |
| | | 6) Гиперссылки (при их наличии) имеют текстовое описание объекта, на который она указывает (<i>Гиперссылка — это связь между веб-страницами или файлами. При щелчке гиперссылки указанный в ней объект открывается или запускается в зависимости от типа этого объекта. Часто гиперссылка указывает на другую веб-страницу, но может также указывать на рисунок, мультимедийный файл, адрес электронной почты или программу.</i>) | 127 (скриншот) | + | |
| | | 7) Число ссылок на странице не более 15 | 128 (скриншот) | - | |
| | | 8) Имеющиеся флэш-изображения на странице сопровождаются соответствующей текстовой гиперссылкой на страницу с аналогичной информацией, в которой данные объекты отсутствуют (<i>флэш-изображения – динамические графические изображения – ролики, баннеры и т.п.</i>) | 129 (скриншот) | + | Нет на сайте |
| | | 9) Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста | 130 (скриншот) | - | |
| | | 10) Для организации контента используются заголовки разделов (<i>контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)</i>) | 131 (скриншот) | + | |
| | | 11) Навигационные механизмы, которые повторяются на многих веб-страницах в рамках одной группы веб-страниц размещены в едином относительном порядке, за исключением случаев, когда пользователь сам вносит в него изменения (<i>Навигационные механизмы сайта объединяют все ссылки, по которым пользователь может переходить с одной страницы веб-сайта на другую</i>) | 132 (скриншот) | + | |
| | | 12) Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия | 133 (скриншот) | + | |
| | | ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |
| 5) | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории (<i>оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского</i> | 1) наличие внутренних локальных документов по оказанию помощи инвалидам при преодолении барьеров | 134 | + | |
| | | 2) оказана качественная помощь при входе и выходе из организации | 135 | + | |
| | | 3) оказана качественная помощь при передвижении в здании организации | 136 | + | |
| | | 4) оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией | 137 | + | |
| | | 5) оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания | 138 | + | |
| | | 6) оказана качественная помощь при составлении письменных | 139 | + | |

| | | | | | |
|---|--|---|-----|----------|--------------------------------------|
| | эксперимента) | обращений (документов) | | | |
| | | 7) оказана качественная помощь при оплате услуг | 140 | + | |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | 7 | |
| б) | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме | 141 | + | Предоставляются по видеосвязи |
| | | 2) наличие возможности предоставления услуги на дому | 142 | + | Выезжают на дом |
| ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | | | | 2 | |

Таблица 3

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

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

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг (Анкета п.7) | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ их представителей | Условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации | | | | | 3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации (среднее арифметическое) |
|-------|---|---|---|---|---|--|---|---|
| | | | Наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Наличие дублирования надписей... знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Наличие возможности предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | Наличие помощи работников организации по сопровождению в помещениях организации и на прилегающей территории | |
| 1 | 178 | | | | | | | 166 |

Таблица 4

Значение критерия «Доступность услуг для инвалидов»

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 3.1 | | | П 3.2 | | | П 3.3 | | | | Итого по критерию |
|-------|---------------------------------------|---------|----------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|--|--|----------------|------------------------------------|-------------------|
| | | П 3.1.1 | Значение П 3.1 | Значение П 3.1 с учетом значимости | П 3.2.1. | Значение П 3.2 | Значение П 3.2 с учетом значимости | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее арифметическое) * | Значение П 3.3 | Значение П 3.3 с учетом значимости | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | 5 | 100 | 30 | 4 | 80 | 32 | 178 | 166 | 93,30 | 27,99 | 93,30 |

| | Число опрошенных получателей услуг | 4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте (Анкета в.8) | 4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию (Анкета в.9) | Способы дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников | | | | 4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия (среднее арифметическое) (Анкета вв.10,11) |
|-------------------------------|------------------------------------|---|--|---|----------------------|--------------------------------|--|--|
| | | | | По телефону | По электронной почте | с помощью электронных сервисов | Онлайн-консультация по оказываемым услугам | |
| Всего: | 178/179 | 177 | 176 | | | | | 169 |
| Из них маломобильные граждане | | | | | | | | |

Таблица 2

Значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 4.1 | | | | П 4.2 | | | | П 4.3 | | | | Итого по критерию |
|-------|---------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|-------------------|
| | | Число опрошенных получателей услуг | П 4.1.1. | Значение П 4.1 | Значение П 4.1 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 4.2.1. | Значение П 4.2 | Значение П 4.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 4.3.1. | Значение П 4.3 | Значение П 4.3 с учетом значимости | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | 100 | 40 | | | 100 | 40 | | | 100 | 20 | 100 |
| 1 | | 178 | 177 | 99,40 | 39,76 | 179 | 176 | 98,30 | 39,32 | 169 | 169 | 100 | 20 | 99,08 |

Таблица 3

Замечания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

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

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

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

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование организации: ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»

Адрес проведения оценки: г. Киров, ул. Пушкина, 12«В»

Дата и время проведения наблюдения: 17.02.2023
 ФИО эксперта, тел.: Журавлева Светлана Львовна., 84950111151

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

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

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

Таблица 1

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

| № п/п | Число опрошенных получателей услуг | 5.1.1. Готовность рекомендовать организацию (Анкета в.12) | 5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями (Анкета в.13) | 5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом (Анкета в.14) |
|-------------------------------|------------------------------------|---|---|---|
| Итого | 177 | 174 | 177 | 174 |
| Из них маломобильные граждане | | | | |

Таблица 2

Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя | П 5.1 | | | | П 5.2 | | | | П 5.3 | | | | Итого по критерию |
|-------|---------------------------------------|------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|---------|----------------|------------------------------------|------------------------------------|---------|----------------|------------------------------------|-------------------|
| | | Число опрошенных получателей услуг | П 5.1.1. | Значение П 5.1 | Значение П 5.1 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 5.2.1 | Значение П 5.2 | Значение П 5.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 5.3.1 | Значение П 5.3 | Значение П 5.3 с учетом значимости | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | 177 | 174 | 98,30 | 29,49 | 177 | 177 | 100 | 20 | 177 | 174 | 98,30 | 49,15 | 98,64 |

Таблица 3

Замечания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

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

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

Сводный балл, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

| № п/п | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | К1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | К2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | К3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | К4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | | | К5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | |
|----------|--|---|-------|-------|---|-------------------------------|--------|--|--|-------------------------------|--|-------|--|---|-------|-------|--|-------------------------------|-------|--------|-------|
| | | Показатели (П1.1, П1.2, П1.3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П2.1, П2.2, П2.3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П3.1, П3.2, П3.3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П4.1, П4.2, П4.3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П5.1, П5.2, П5.3) | | | |
| | | П1.1 | П1.2 | П1.3 | | П2.1 | П2.2 | П2.3 | | П3.1 | П3.2 | П3.3 | | П4.1 | П4.2 | П4.3 | | П5.1 | П5.2 | П5.3 | |
| 1 | 96,36 | 95,15 | 94,50 | 90,00 | 99,50 | 98,96 | 100,00 | 98,60 | 98,40 | 89,99 | 100,00 | 80,00 | 93,30 | 99,08 | 99,40 | 98,30 | 100,00 | 98,64 | 98,30 | 100,00 | 98,30 |

