

Инструментарий независимой оценки

Форма отчета о результатах проведения независимой оценки по учреждению.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Большакова Галина Юрьевна

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

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 от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «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			+	+	6
7.	О транспортном сообщении	+	+	6	X		
8.	Об обжаловании решения, действия или бездействия должностных лиц и специалистов учреждения;	+	+	7	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		
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			+	+	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
13.	О перечне категорий заявителей	+	+	11	X		
14.	О внутреннем трудовом распорядке	+	+	12	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	+	+	10
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; 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 слуги, 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	+	+	11
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	+	+	12
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	+	+	13
19.	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов	+	+	17	+	+	14

Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц						
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	+	+	15
21. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X			+	+	16
22. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+	19	+	+	17
23. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	X			+	+	18
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	+	+	19
Всего	20	20		19	19	
	(18**)			(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_{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
		наличии*	функционировании*	
Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг:				
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	+	+	24

	организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
--	---	--	--	--

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

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)		
	54	43	54	43

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		
1	ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"	19	19	20	20	100	30	5	100	30	54	54	43	100	40	100

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.	Замечаний нет	Замечаний нет	Замечаний нет	Замечаний нет

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 "Нагорновский психоневрологический интернат"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Большакова Галина Юрьевна

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

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)	<p>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения»;</p> <p>Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;</p> <p>Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;</p> <p>Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14.11.2016 № 798/пр «Об утверждении СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;</p>	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека 2 м ² : при одновременной численности посетителей до 10 человек.	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	+	

	<i>Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 21.07.2014 № 256-ФЗ, от 14.11.2017 № 324-ФЗ, от 05.12.2017 № 392-ФЗ, от 05.02.2018 № 15-ФЗ, от 07.03.2018 № 56-ФЗ, от 01.05.2019 № 91-ФЗ, от 13.07.2020 № 190-ФЗ).</i>				
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)				100	
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)			100		
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)			100		
б)	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 отдельно 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)			100		
7)	санитарное состояние помещений организации (согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению,	1) потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком	43	+	

	<i>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"</i>	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)				100	
8)	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)				100	

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

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 (ТСР), 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)
1.	54	54

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.	Замечаний нет	Замечаний нет	Замечаний нет

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.	ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"	7	100	30	54	54	100	40	54	54	100	30	100

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 "Нагорновский психоневрологический интернат"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Большакова Галина Юрьевна

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

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) (ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)	1) входная площадка при входах имеет навес, водоотвод	48	+	
		2) пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5x1,5 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	55	-	

		начале и конце пандуса			
		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	+	
		16) Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах $\pm 0,01$ м	63	-	
		17) Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6x1,6 м	64	-	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)				18	
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,	69	+	

		передвигающихся в кресле-коляске			
		б) 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)				67	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1) Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах $\pm 0,01$ м	71	-	Нет лифта
		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)				75	
4)	наличие сменных кресел-колясок	наличие сменных кресел-колясок	83	+	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)				100	
5)	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	84	+	
		2) кабины уборных открыты для всех посетителей	85	+	
		3) кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг	86	+	
		4) размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9.	87	-	
		5) в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски	88	-	
		6) в кабине уборных сбоку от унитаза имеются крючки для одежды, костылей и других принадлежностей	89	-	
		7) в кабине уборных имеется свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски	90	-	
		8) двери уборных открываются наружу	91	+	
		9) установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения	92	-	
		10) унитазы имеют опору для спины высотой – 0,45-0,5 м и длиной - 0,7 м.	93	-	
		11) один из писсуаров расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы	94	-	

	12) имеется система тревожной сигнализации или двухсторонняя громкоговорящая связь	95	+	
	13) имеется душевая кабина, оборудованная для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусмотрено пространство для подъезда кресла-коляски	96	+	
	14) душевые кабины с нескользким полом	97	+	
	15) душевые кабины с поддоном без порога	98	-	
	16) душевые кабины с открыванием двери наружу	99	+	
	17) душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной	100	+	
	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.	101	+	
	19) душевая кабина оборудована ручным душем	102	+	
	20) душевая кабина оборудована настенными поручнями	103	+	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)			60	

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/» например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

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	1) имеется аудиоинформатор для посетителей	104	+	

инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	с нарушением зрения			
	2) имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения	105	+	
	3) имеются тактильные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения	106	+	
	4) имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха	107	-	
	5) имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха	108	+	
	6) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы	109	+	
	7) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения	110	+	
	8) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают идентификацию мест и возможность получения услуги	111	+	
	9) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации	112	+	
	10) визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, увязана с художественным решением интерьера	113	+	
	11) визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола	114	+	
	12) замкнутые пространства зданий (кабины уборной, лифт и т.п.), где инвалид может оказаться один, оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или дежурным. Система	115	-	

		двусторонней связи снабжена звуковыми и визуальными аварийными сигнальными устройствами. Снаружи такого помещения над дверью предусмотрено комбинированное устройство звуковой и визуальной (прерывистой световой) аварийной сигнализации.			
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)			83		
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)	116	+	
		2) имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения	117	+	
		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	118	+	
		4) нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне	119	-	
		5) информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля	120	-	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)			60		
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)	121	+	
		2) имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку	122	0	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки)			100		

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. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»).	1) Информация представлена в виде текста (отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание)	123 (скриншот)	+	
		2) Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя (когда пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)	124 (скриншот)	+	
		3) Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения	125 (скриншот)	+	
		4) Таблицы не имеют большую степень вложенности (т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц)	126 (скриншот)	+	
		5) Веб-страницы не имеют фреймовую структуру (т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию)	127 (скриншот)	+	
		6) Гиперссылки (при их наличии) имеют текстовое описание объекта, на который она указывает (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.)	128 (скриншот)	+	
		7) Число ссылок на странице не более 15	129 (скриншот)	+	
		8) Имеющиеся флэш-изображения на странице сопровождаются соответствующей текстовой гиперссылкой на страницу с аналогичной информацией, в которой данные объекты	130 (скриншот)	+	

		отсутствуют (<i>флэш-изображения – динамические графические изображения – ролики, баннеры и т.п.</i>)			
		9) Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста	131 (скриншот)	+	
		10) Для организации контента используются заголовки разделов (<i>контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)</i>)	132 (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>)	133 (скриншот)	+	
		12) Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия	134 (скриншот)	+	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)				100	
5)	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории <i>(оценивается с помощью</i>	1) наличие внутренних локальных документов по оказанию помощи инвалидам при преодолении барьеров	135	+	
		2) оказана качественная помощь при входе и выходе из организации	136	+	
		3) оказана качественная помощь при передвижении в здании организации	137	+	
		4) оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией	138	+	
		5) оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания	139	+	

	метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента»	6) оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов)	140	+	
		7) оказана качественная помощь при оплате услуг	141	+	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)				100	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме	142	+	
		2) наличие возможности предоставления услуги на дому	143	+	
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки)				100	

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д.. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

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

№	Число	Число опрошенных	Условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации	3.3.
---	-------	------------------	--	------

п/п	опрошенных получателей услуг (Анкета п.7)	получателей услуг-инвалидов/ их представителей	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	Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации (среднее арифметическое)
1	54	42						42

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	ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"	4	80	24	6	100	40	42	42	100	30	94

Таблица 5

Замечания по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Замечания по обеспечению условий доступности для инвалидов в организации в оборудовании помещений организации и прилегающей территории	Замечания по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доступностью этих услуг
1.	Отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	Замечаний нет	Замечаний нет

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

Должность	Подпись	Расшифровка подписи (ФИО полностью)	Дата

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование организации: ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Большакова Галина Юрьевна

Примечание: В рабочей карте проводится описание и заполнение приложенных таблиц на основании сбора и обработки информации по данной организации социального обслуживания.

Показатель № 4.1.: Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ((работники приемного отделения, прочие работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель № 4.2.: Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель № 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

Обобщающая информация по показателям 4.1.,4.2.,4.3.: Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении

	Число опрошенных получателей услуг	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию	Способы дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах

		(Анкета в.8)	(Анкета в.9)	По телефону	По электронной почте	с помощью электронных сервисов	Онлайн-консультация по оказываемым услугам	взаимодействия (среднее арифметическое) (Анкета вв.10,11)
Всего:	54	54	54					54
Из них маломобильные граждане	42	42	42					42

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	
1	ГБУ КО "Нагорновский психоневрологический интернат"	54	54	100	40	54	54	100	40	54	54	100	20	100

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.	Замечаний нет	Замечаний нет	Замечаний нет

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 "Нагорновский психоневрологический интернат"

Дата и время проведения наблюдения: 1.09.21

ФИО эксперта, тел.: Большакова Галина Юрьевна

Примечание: В рабочей карте проводится описание и заполнение приложенных таблиц на основании сбора и обработки информации по данной организации социального обслуживания.

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	54	54	54	54
Из них маломобильные граждане	42	42	42	42

Таблица 2

Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

			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	99	100	30	30	40	100	30	40	30	94	24	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50

СПРАВОЧНО:

Сокращения наименований критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, используемые в отчетных таблицах

	Критерии	Показатели
1.	К1 – Открытость и доступность информации об организации	<p>П. 1.1. – Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ</p> <p>П.1.2. – Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>П.1.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>
2.	К2 – Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>П.2.1. – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>П.2.2. – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)</p> <p>П.2.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>
3.	К3 – Доступность услуг для инвалидов	<p>П.3.1. – Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p> <p>П.3.2. – Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>П.3.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>
4.	К4 – Доброжелательность, вежливость работников организаций	<p>П.4.1. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p> <p>П.4.2. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p> <p>П.4.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>
5.	К5 – Удовлетворенность условиями оказания услуг	<p>П.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)</p> <p>П.5.2. – Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p> <p>П.5.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>

