



**ДЕПАРТАМЕНТ  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Чехова ул., д. 5, г. Ярославль, 150054  
Телефон (4852) 40-04-04  
Факс (4852) 40-03-99  
e-mail: dtspn@soc.adm.yar.ru  
<http://yarregion.ru/depts/dtspn>  
ОКПО 00097614, ОГРН 1027600845876,  
ИНН / КПП 7606021026 / 760601001

17.01.2023 №ИХ.32-330/2023

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам муниципальных образований  
Ярославской области

Руководителям  
органов социальной защиты населения  
Ярославской области

Руководителям организаций  
социального обслуживания  
Ярославской области

**О направлении результатов  
проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями социального  
обслуживания Ярославской  
области**

В соответствии с письмом общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области (далее – общественный совет) от 26.12.2022 № 1 и протоколом заседания общественного совета от 09.12.2022 № 2 департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – департамент) направляет результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области в 2022 году, а также предложения общественного совета по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания Ярославской области, сформированные на основании отчета организации-оператора.

В соответствии со ст. 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и ст. 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» необходимо:

1) поставщикам социальных услуг:

- разработать, утвердить и предоставить в департамент план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, с учетом предложений общественного совета и письма Минтруда России от 26.09.2022 № 28-3/10/В-13004 (в формате pdf

(одним файлом) и в формате Word). В случае несоответствия предлагаемого вывода или предложения общественного совета, в сопроводительном письме просим указать обоснование об отсутствии необходимости включения предлагаемого мероприятия в план;

- разместить результаты независимой оценки качества и утвержденный план по устранению недостатков на официальном сайте организации;

- провести мероприятия по информированию населения о результатах независимой оценки качества;

2) органам местного самоуправления:

- согласовать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в отношении подведомственного муниципального учреждения социального обслуживания;

- предоставить информацию о рассмотрении учредителем результатов независимой оценки качества, выработке мер по совершенствованию деятельности организации и оценке деятельности их руководителя.

Вышеуказанную информацию просим предоставить в департамент в срок **до 03 февраля 2023 года** в установленном порядке, а также с дублированием информации по электронной почте [baldanovalb@yarregion.ru](mailto:baldanovalb@yarregion.ru).

Приложения:

1) результаты независимой оценки качества на 13 л. в 1 экз.;

2) предложения общественного совета по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания Ярославской области на 79 л. в 1 экз.;

3) форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2 л. в 1 экз. (для государственных учреждений и СО НКО; для муниципальных учреждений);

4) письмо Минтруда России от 26.09.2022 № 28-3/10/В-13004 об основных замечаниях при разработке планов по устранению недостатков на 9 л. в 1 экз.

Директор департамента



Н.Л. Биочино

Балданова Любовь Балчиновна  
400337

Приложение 1

«УТВЕРЖДЕНЫ»

протоколом заседания

Общественного совета

от 09.12.2022 № 2

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания Ярославской области

1. Стационарная форма социального обслуживания  
(дома-интернаты)

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по группе показателей					Всего
		открыто сть и доступн ость информ ации об органи зации социаль ной сферы	комфортн ость условий предостав ления услуг, в том числе время ожидания предостав ления услуги	доступно сть услуг для инвали- дов	доброжелате льность, вежливость работников организаций социальной сферы	удовлет воренно сть условия ми оказани я услуг	
	<i>Нормативные значения</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
1.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Красноперекоский психоневрологический интернат	100,0	99,6	100,0	100,0	100,0	<b>99,92</b>
2.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Некрасовский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,6	99,2	100,0	100,0	100,0	<b>99,76</b>

3.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,2	99,0	97,3	99,6	99,0	<b>98,82</b>
4.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Гаврилов-Ямский дом-интернат для престарелых и инвалидов	97,6	96,6	100,0	100,0	99,4	<b>98,72</b>
5.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Ярославский областной геронтологический центр	100	99,7	93,7	99,8	100	<b>98,64</b>
6.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Угличский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,6	98,0	97,6	98,6	98,0	<b>98,36</b>
7.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Туношенский пансионат для	98,3	97,7	97,6	99,0	98,2	<b>98,16</b>

	ветеранов войны и труда						
8.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Ильинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	91,1	100,0	99,6	<b>98,14</b>
9.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Григорьевский психоневрологический интернат	99,6	98,5	91,1	100,0	100,0	<b>97,84</b>
10.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский психоневрологический интернат	96,9	97,7	97,0	98,6	98,0	<b>97,64</b>
11.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Тутаевский дом-интернат для ветеранов войны и труда	99,6	98,6	86,0	99,2	99,0	<b>96,48</b>
12.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Норский геронтопсихиатрический центр	98,7	96,5	89,3	98,4	98,5	<b>96,28</b>

13.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Гаврилов-Ямский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	96,5	97,2	90,8	98,8	98,0	<b>96,26</b>
14.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Кривецкий психоневрологический интернат	94,7	96,5	89,9	98,8	98,0	<b>95,58</b>
15.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Бурмакинский психоневрологический интернат	99,2	98,2	85,1	98,8	95,2	<b>95,30</b>
16.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Шишкинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,2	96,5	82,7	99,6	98,0	<b>95,20</b>

**2. Полустационарная форма социального обслуживания  
(детские социозащитные учреждения, дом ночного пребывания)**

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по группе показателей					Всего
		открытость и доступность информации организации социальной сферы	комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	удовлетворенность условиями оказания услуг	
	<i>Нормативные значения</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
1.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области «Центр социальной помощи семье и детям»	99,6	99,6	100,0	100,0	99,8	<b>99,80</b>
2.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка»	99,6	99,6	94,0	99,6	99,7	<b>98,50</b>
3.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Большесельский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Колосок»	99,6	99,2	94,0	99,6	100,0	<b>98,48</b>
4.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Брейтовский	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	<b>97,60</b>

	социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом детства»						
5.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский реабилитационный центр «Здоровье» для детей и подростков с ограниченными возможностями	99,6	100,0	90,5	99,2	98,0	<b>97,46</b>
6.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Тутаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	83,6	100,0	100,0	<b>96,72</b>
7.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наставник»	100,0	98,4	80,0	100,0	100,0	<b>95,68</b>
8.	Муниципальное казенное учреждение «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий г. Ярославля»	99,1	99,1	80,0	100,0	98,2	<b>95,28</b>
9.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	99,2	98,8	68,7	99,4	99,4	<b>93,10</b>

	«Вертикаль»						
9.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Угличский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»	99,2	96,7	69,6	100,0	100,0	<b>93,10</b>
10.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-оздоровительный центр «Чайка»	98,3	99,0	72,0	98,0	98,1	<b>93,08</b>
11.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искорка»	100,0	97,6	64,0	100,0	100,0	<b>92,32</b>
12.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Бригантина»	94,1	98,5	71,0	97,0	99,0	<b>91,92</b>
13.	Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Медвежонок»	99,2	95,1	61,8	100,0	99,6	<b>91,14</b>

3. Форма социального обслуживания на дому  
(центры социального обслуживания, СО НКО)

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг по группе показателей					
		открытость и доступность информации организации социальной сферы	комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего
	<i>Нормативные значения</i>	100	100	100	100	100	100
1.	Муниципальное учреждение «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0	99,6	99,4	99,6	99,5	<b>99,62</b>
2.	Муниципальное учреждение Гаврилов-Ямский комплексный центр социального обслуживания населения «Ветеран»	99,6	99,6	100,0	99,0	99,7	<b>99,58</b>
3.	Муниципальное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения Борисоглебского муниципального района «Лада»	99,1	98,8	100,0	99,4	100,0	<b>99,46</b>

4.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Заволжского района г. Ярославля»	99,6	98,7	99,1	99,8	100,0	<b>99,44</b>
4.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» г. Тутаева	100,0	99,0	99,7	99,2	99,3	<b>99,44</b>
5.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» «Надежда»	98,7	99,6	99,4	99,0	100,0	<b>99,34</b>
6.	Муниципальное учреждение «Любимский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2	98,8	96,7	100,0	99,5	<b>98,84</b>
7.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Данко»	99,6	98,4	97,6	99,2	98,7	<b>98,70</b>
8.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского	96,4	98,8	100,0	99,2	98,6	<b>98,60</b>

	муниципального района						
9.	Муниципальное бюджетное учреждение Некрасовского муниципального района «Комплексный Центр социального обслуживания населения»	99,2	97,7	98,2	99,0	98,5	<b>98,52</b>
9.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля»	99,2	98,0	98,2	99,0	98,2	<b>98,52</b>
10.	Муниципальное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	98,7	98,4	97,0	99,0	99,0	<b>98,42</b>
11.	Муниципальное учреждение Рыбинского муниципального района Ярославской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Рыбинского района»	99,6	96,9	98,2	98,2	99,0	<b>98,38</b>
12.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания	99,2	98,1	97,9	98,6	98,0	<b>98,36</b>

	населения» Брейтовского муниципального района						
12.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Фрунзенского района г. Ярославля»	99,6	97,7	97,9	98,6	98,0	<b>98,36</b>
13.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Ярославля»	98,3	98,4	98,2	98,6	98,2	<b>98,34</b>
14.	Муниципальное учреждение «Даниловский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,3	99,2	94,0	99,0	99,8	<b>98,06</b>
15.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Пошехонье, Ярославской области	98,4	97,5	92,2	99,4	100,0	<b>97,50</b>
16.	Муниципальное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ярославского муниципального	100,0	96,2	91,0	99,8	99,3	<b>97,26</b>

	района «Золотая осень»						
17.	Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Мышкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6	98,8	88,0	99,8	99,8	<b>97,20</b>
18.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,6	90,7	100,0	97,6	98,0	<b>97,18</b>
19.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Дзержинского района г. Ярославля»	100,0	96,3	89,8	99,8	99,5	<b>97,08</b>
20.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Красноперекопского района г. Ярославля»	99,6	96,5	89,5	98,8	99,0	<b>96,68</b>
21.	Ярославская региональная общественная организация инвалидов	93,4	98,8	87,1	100,0	99,4	<b>95,74</b>

	«Лицом к миру»						
22.	Муниципальное учреждение «Первомайский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,2	98,0	84,2	98,6	98,0	<b>95,60</b>
23.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Некоузского муниципального района	99,2	97,6	83,3	98,8	98,7	<b>95,52</b>
24.	Автономная некоммерческая организация «Клуб Планета Семья»	87,0	96,2	х	98,0	98,0	<b>94,80</b>
25.	Ярославская региональная общественная организация социальной поддержки «Жизнь»	91,3	74,0	91,3	98,8	98,2	<b>90,72</b>

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
по улучшению качества деятельности  
организаций социального обслуживания Ярославской области

**ПРОТОКОЛ №1**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Ярославский областной геронтологический центр

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Маяковского, д. 63

Контактный телефон: (4852) 24-07-17, 38-93-75

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,7 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		<b>98,64 балла(-ов)</b>

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания раздела "Часто задаваемые вопросы"

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

**ПРОТОКОЛ №2**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Красноперекоский психоневрологический интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, Парковый проезд, д. 7

Контактный телефон: (4852) 45-03-67, 45-03-63

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,92 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению уровня комфортности условий предоставления социальных услуг.

**ПРОТОКОЛ №3**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Норский геронтопсихиатрический центр  
Регион: Ярославская область  
Адрес: г. Ярославль, ул. Д. Бедного, д. 64  
Контактный телефон: (4852) 54-40-43, 53-95-15  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

<b>ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ</b>		
№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,7 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		<b>96,28 балла(-ов)</b>

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- 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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  
- 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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

**ПРОТОКОЛ №4**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Гаврилов-Ямский дом-интернат для престарелых и инвалидов

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Кирова, д.6 и ул. Северная, д. 5Д

Контактный телефон: (48534) 2-05-48 2-60-50

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,72 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- 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
- 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

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- 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
- 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

**ПРОТОКОЛ №5**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Гаврилов-Ямский детский дом-интернат для умственно отсталых детей

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Сосновая, д.7

Контактный телефон: (48534) 2-05-20, 2-08-20

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,5 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	90,8 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		96,26 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №6**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Кривецкий психоневрологический интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Мышкинский р-н, с. Кривец, д. 5

Контактный телефон: (4852) 679-950, 679-953

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,7 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,9 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,58 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

- Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- 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")
  - 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
  - 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
  - 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
  - о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению

выявленных недостатков)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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")

- 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

- 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

- 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

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №7**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Некрасовский дом-интернат для престарелых и инвалидов

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Некрасовский муниципальный район, рабочий поселок Некрасовское, ул. Молодежная, д. 9

Контактный телефон: (48531) 4-13-41, 89011956353

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,76 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг.

**ПРОТОКОЛ №8**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Бурмакинский психоневрологический интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Некрасовский р-н, с. Новое, д. 1а

Контактный телефон: (4852) 679-170, 679-164

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	85,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,3 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №9**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Рыбинск, пр. Генерала Батова, д.58

Контактный телефон: (4855) 22-60-30, 22-60-39

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,82 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №10**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский психоневрологический интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Гагарина, д.11

Контактный телефон: (4855) 205-525

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,9 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,64 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации социального обслуживания

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

### **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации социального обслуживания

**ПРОТОКОЛ №11**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Тутаевский дом-интернат для ветеранов войны и труда

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Тутаев, ул. Советская, д. 8

Контактный телефон: (48533) 7-54-12, 7-50-70

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		96,48 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №12**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Угличский дом-интернат для престарелых и инвалидов

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Углич, Ярославское шоссе, д. 11

Контактный телефон: (48532) 5-41-90, 5-19-12, 5-01-68

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,36 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**ПРОТОКОЛ №13**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Ильинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Угличский р-н, д. Епихарка, д.36

Контактный телефон: (4852) 33-08-04, (910) 973-08-04

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,14 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №14**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Шишкинский специальный интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Угличский р-н, д. Шишкино

Контактный телефон: (4852) 330-818

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	82,7 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,2 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №15**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Туношенский пансионат для ветеранов войны и труда

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Ярославский район, с. Туношна, Туношенский пансионат, д.1

Контактный телефон: (4852) 43-93-73, 43-93-14

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,16 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими

**ПРОТОКОЛ №16**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области Григорьевский психоневрологический интернат

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Ярославский район, с. Григорьевское, ул. Новый переулок, д.10

Контактный телефон: (4852) 76-41-32, 67-92-81,94-23-99

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,84 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №17**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Медвежонок»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Ярославль, ул. Юности, д. 18

Контактный телефон: (4852) 51-83-09

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	95,1 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	61,8 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,6 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		91,14 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №18**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области «Центр социальной помощи семье и детям»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Маланова, д. 12

Контактный телефон: (4852) 74-64-21, 74-64-06

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,8 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №19**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Большесельский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Колосок"

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Большесельский р-он, с. Большое Село, ул.1-ая Строителей, д. 1 «А»

Контактный телефон: (48542) 2-12-85, 2-11-38

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,48 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №20**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искорка»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Борисоглебский р-он, с. Вошажниково, ул. Советская, д. 41

Контактный телефон: (48539) 3-36-32, 3-35-68

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	64 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		92,32 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №21**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Брейтовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом детства»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Брейтовский р-н, с. Брейтово, ул. Солнечная, д. 18

Контактный телефон: (48545) 2-15-71, 2-19-31

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,6 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №22**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Бригантина»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Переславский р-н, с. Нагорье, ул. Адмирала Спиридова, д. 7

Контактный телефон: (48535) 4-64-94, 4-63-44

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,1 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	71 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		91,92 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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
- 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

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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

- 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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №23**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Ростовский р-он, п. Ишня, ул. Комсо-мольская, д. 11

Контактный телефон: (48536) 29-4-92

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,5 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## ПРОТОКОЛ №24

### ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наставник»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г.Рыбинск, ул. Пушкина, д. 61

Контактный телефон: (4855) 28-25-44, 22-24-89

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

#### ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	80 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,68 балла(-ов)

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №25**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Рыбинский реабилитационный центр «Здоровье» для детей и подростков с ограниченными возможностями

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г.Рыбинск, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 52

Контактный телефон: (4855) 55-00-47

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	90,5 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,46 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №26**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Тутаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Тутаев, ул. Комсомольская, д. 56

Контактный телефон: (48533) 2-17-43

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		96,72 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## ПРОТОКОЛ №27

### ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-оздоровительный центр «Чайка»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Тутаевский район, д. Артемьево

Контактный телефон: (48533) 7-20-40, 7-42-77

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

#### ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	72 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,08 балла(-ов)

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №28**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области Угличский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г.Углич, ул. Победы, д. 14 «А»

Контактный телефон: (48532) 2-34-21 5-65-01

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		93,1 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

## ПРОТОКОЛ №29

### ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вертикаль»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Ярославский р-он, с. Ширинье, ул. Молодежная, 5

Контактный телефон: (4852) 43-54-62

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

#### ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	68,7 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,1 балла(-ов)

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №30**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение «Дом ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий города Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Чехова, д. 42

Контактный телефон: (4852) 21-98-43, 21-76-75

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,1 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,1 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	80 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,28 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №31**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Ярославской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Закгейма, д. 22А

Контактный телефон: (4852) 74-67-71, 74-64-42

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	90,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	97,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,18 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению уровня открытости и доступности информации об организации, комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности сотрудников.

**ПРОТОКОЛ №32**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Светоч» Дзержинского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, Ленинградский пр., д. 115

Контактный телефон: (4852) 56-62-86, 56-42-22

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,3 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,8 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,08 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №33**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Заволжского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, пр. Авиаторов, д. 98

Контактный телефон: (4852) 24-01-21, 24-27-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,44 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №34**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Свердлова, д. 43а

Контактный телефон: (4852) 73-26-99, 73-20-54

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,52 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №35**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Красноперекопского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Гагарина, д. 32а

Контактный телефон: (4852) 47-10-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,5 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		96,68 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №36**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, пр. Ленина, д. 3

Контактный телефон: (4852) 25-44-04, 73-33-29

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,34 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- 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

**ПРОТОКОЛ №37**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Фрунзенского района г. Ярославля»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Калинина, д. 1/165

Контактный телефон: (4852) 30-66-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,9 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		<b>98,36 балла(-ов)</b>

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №38**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Большесельского муниципального района

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Больше-сельский р-н, с. Большое село, Советская пл., д. 5

Контактный телефон: (48542) 2-16-07 2-13-55

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,4 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,6 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,6 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- 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")
- 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
- 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

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- 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")
- 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
- 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

**ПРОТОКОЛ №39**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения Борисоглебского муниципального района «Лада»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, п. Борисоглебский, ул. Транспортная, д. 31а

Контактный телефон: (48539) 2-14-63

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,1 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,46 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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

**ПРОТОКОЛ №40**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брейтовского муниципального района

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, с. Брейтово, ул. Красноармейская, здание 8

Контактный телефон: (48545) 2-23-92

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,1 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,9 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,36 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №41**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение Гаврилов-Ямский комплексный центр социального обслуживания населения «Ветеран»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Северная, д. 5В

Контактный телефон: 8(48534) 2-40-93, 2-43-30

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,7 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,58 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №42**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Даниловский комплексный центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Данилов, ул. Карла Маркса, д. 35

Контактный телефон: (48538) 5-25-15

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,06 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №43**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Любимский комплексный центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Любимский район, д. Останково, ул. Нефтяников, д.1-а

Контактный телефон: (48543) 2-10-69, 2-22-69

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	96,7 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,84 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг.

**ПРОТОКОЛ №44**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Мышкинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Мышкин, ул. Никольская, д. 5

Контактный телефон: (48544) 2-80-73, 2-11-70

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,2 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

**ПРОТОКОЛ №45**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Некоузского муниципального района

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Некоузский р-н, с. Новый Некоуз, пер. Больничный, д. 5

Контактный телефон: (48547) 2-12-03, 2-18-30

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,52 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №46**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение Некрасовского муниципального района «Комплексный Центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, рп. Некрасовское, ул. Большесольская, д. 3

Контактный телефон: (48531) 4-32-06

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,5 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,52 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №47**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Первомайский комплексный центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Первомайский район, рп. Пречистое, ул. Некрасова, д.15

Контактный телефон: (48549) 2-28-27

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	84,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,6 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №48**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» «Надежда»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 42

Контактный телефон: (48535) 3-14-43, 3-26-95

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,7 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,4 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,34 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**ПРОТОКОЛ №49**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Пошехонье, Ярославской области

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Пошехонье, ул. Войнова, д. 26

Контактный телефон: (848546) 2-40-15

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,4 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	92,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		97,5 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

**ПРОТОКОЛ №50**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Ростов, ул. Некрасова, д. 55

Контактный телефон: (48536) 6-45-88, 6-83-74

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,7 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,42 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №51**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение Рыбинского муниципального района Ярославской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Рыбинского района»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Рыбинский район, п. Песочное, ул. Советская, 6

Контактный телефон: (4855) 21-52-14, 21-51-39

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,9 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,38 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №52**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Братьев Орловых, д. 5

Контактный телефон: (4855) 21-52-58, 22-01-42

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,4 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		99,62 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №53**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» г. Тутаева

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Тутаев, ул. Пролетарская, д. 32

Контактный телефон: (48533) 2-14-88, 7-20-53, 7-20-63

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,7 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,3 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		<b>99,44 балла(-ов)</b>

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

**ПРОТОКОЛ №54**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Данко»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, г. Углич, ул. Победы, д. 14-а

Контактный телефон: (48532) 5-47-68, 5-03-01

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,7 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		98,7 балла(-ов)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Провести мероприятия по повышению открытости и доступности информации об учреждении, уровня комфортности условий предоставления социальных услуг, доступности услуг, доброжелательности работников.

## ПРОТОКОЛ №55

### ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: Муниципальное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ярославского муниципального района «Золотая осень»

Регион: Ярославская область

Адрес: Ярославская область, Ярославский р-н, п. Красные Ткачи, ул. Первомайская, д. 14а

Контактный телефон: (4852) 94-68-01, 94-24-16

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

#### ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,3 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		97,26 балла(-ов)

#### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

#### ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №56**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Автономная некоммерческая организация «Клуб «Планета Семья»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Красноборская, д. 37, кв. 39

Контактный телефон: (4852) 900-470

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	87 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	х
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		94,80 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
- 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
- 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
- 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
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
- 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
- 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
- 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
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**ПРОТОКОЛ №57**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Ярославская региональная общественная организация инвалидов «Лицом к миру»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Чкалова, д. 21

Контактный телефон: 8 (906) 636-18-25

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,4 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	87,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		95,74 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

- Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
- Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- 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")
  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
  - о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- 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")
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №58**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Ярославская региональная общественная организация социальной поддержки «Жизнь»

Регион: Ярославская область

Адрес: г. Ярославль, ул. Промышленная дом 1, строение 6, офис 106

Контактный телефон: 8 (910) 811-01-01

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	74 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		90,72 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

- 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

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- 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

- 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
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- 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
- 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
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в частности:

- 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
- 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
  - о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний
  - о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
- Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

- Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- входные группы пандусами (подъемными платформами)

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. руководителя организации  
социального обслуживания)\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(дата)

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)\*

на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планов ый срок реализа ции меропр иятия	Ответственны й исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованны е меры по устранению выявленных недостатков	фактичес кий срок реализац ии
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
				--	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
				-	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
				-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
				-	-
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
				-	-

\*- форма для ГУ, СО НКО

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)

(ф.и.о. руководителя организации социального обслуживания)

(подпись)

(подпись)

(дата)

(дата)

ПЛАН  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации)\*

на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
				--	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
				-	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
				-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
				-	-
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
				-	-

\*- форма для МУ



**МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ  
ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)**

Органы исполнительной власти  
субъектов Российской Федерации в  
сфере социальной защиты населения

(по списку)

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994  
тел.: 8 (495) 870-67-00, факс: 8 (495) 870-68-71  
E-mail: mintrud@mintrud.gov.ru

26.09.2022 № 28-3/10/В-13004

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Во исполнение пункта 2 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 г. № Пр-161, а также в целях осуществления контроля за полнотой и достоверностью информации, размещаемой на сайте bus.gov.ru о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – НОК), Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации направляет информацию по результатам мониторинга планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК по итогам ее проведения, и о размещении публичных отчетов высших должностных лиц субъектов Российской Федерации о результатах НОК в 2021 году.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Е.В. Мухтиярова



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 348CA4A80E5F91D2990840A4177BE6CB

Владелец **Мухтиярова Елена Вячеславовна**

Действителен с 05.08.2022 по 29.10.2023

## **О планах организаций социального обслуживания субъектов Российской Федерации по устранению выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг по итогам 2021 года**

Анализ выявленных недостатков, отраженных в планах мероприятий *по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»*, показывает ряд укрупненных проблем, связанных с обеспечением открытости и доступности информации об организации. В структуре мероприятий, направленных на их решение:

отсутствует или не актуализирована информация на стендах/сайтах в соответствии с установленными требованиями;

имеются проблемы с обеспечением полноты и работоспособности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций;

отсутствует и/или не актуализируется раздел «Часто задаваемые вопросы» и формы обратной связи/подачи обращения;

в отдельных регионах (Республика Тыва, Калининградская область) продолжается работа по формированию сайтов организаций социального обслуживания, несмотря на то, что наличие сайта и его наполненность является одним из условий обеспечения качества предоставления услуг и входит в структуру оценки в рамках НОК уже более 7 лет.

Среди мероприятий, запланированных к реализации в организациях социального обслуживания в субъектах Российской Федерации отмечаются неформальные подходы, направленные на решение существующих проблем в комплексе. Так, в ряде регионов в перечень мероприятий по критерию включаются дополнительные меры по повышению открытости организации, не закреплённые напрямую в обязательных показателях НОК.

Например, в Кабардино-Балкарской Республике предусмотрен ряд мер, направленных на повышение открытости сведений об организациях социального обслуживания, связанных с развитием различных форм коммуникации с гражданами-получателями услуг, формированием положительного имиджа социальной сферы, расширением каналов связи (распространение буклетов, брошюр, рекламных визиток, в местах общественного пользования; проведение информационно-разъяснительной работы с населением, информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных изданий СМИ, а также путем привлечения волонтерских объединений; информирование граждан и потребителей услуг, обеспечение их актуальной информацией посредством проведения «дней открытых дверей», «круглых столов», публикаций и выступлений в СМИ).

Информирование планируется проводить через социальных работников, заведующих структурными подразделениями, администрации сельских поселений и муниципальных районов.

В Иркутской, Липецкой и Омской областях проводятся рекламные кампании о предоставляемых услугах в СМИ, в социальных сетях.

В Ростовской области проводится специализированное обучение по изучению нормативных правовых актов по ведению официального сайта и оформлению стендов учреждений. В Ивановской, Иркутской и Новгородской областях проводятся дополнительные опросы, изучение мнений получателей услуг о причинах их неудовлетворенности.

Ряд регионов разрабатывает меры, направленные на поддержание высокого уровня условий оказания услуг (99,8-100 баллов) даже в тех случаях, если недостатки не выявлены - Архангельская область, Волгоградская область, Республика Татарстан, Кабардино-Балкарская Республика.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» количество выявленных проблем и недостатков за три года находится на одном уровне.

К основным проблемам, выявленным по итогам НОК в 2021 году, можно отнести: график работы организации, график прихода социального работника на дом, своевременность и общее время ожидания предоставления услуг, а также общее восприятие условий комфортности получателями услуг и их удовлетворенность.

В сравнении, например, с 2019<sup>1</sup> годом отмечается снижение потребности в закупках мебели и оборудования, но при этом в мероприятиях все чаще встречаются проблемы, обусловленные ростом потребностей в более высоком качестве условий оказания услуг (обустройство бассейна, оборудование тренажерных залов, помещений для проведения занятий по интересам с соответствующим оснащением, и пр.).

Самая распространенная группа проблем, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, связана с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в соответствии с *критерием 3 «Доступность услуг для инвалидов»*.

Структура выявленных недостатков практически не меняется по годам. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

На первом месте - отсутствие или недоступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, а также отсутствие оборудованных входных группы пандусами, поручней, расширенных дверных проемов.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников» удельная доля выявленных недостатков повысилась по сравнению с 2020 годом и выросла вдвое по сравнению с 2019 годом. Наиболее распространенные проблемы и недостатки зафиксированы в части несвоевременной и/или некачественной подготовки ответов на обращения граждан и в части соблюдения работниками

---

<sup>1</sup> 2020 год не взят для сравнения в связи со спецификой периода пандемии и особенностями проведения НОК в данном году

принципов профессиональной служебной этики и общей культуры общения с получателями услуг.

Урегулирована в 2021 году проблема укомплектованности кадрами, составлявшая пятую часть в структуре выявленных недостатков в 2018 году.

В то же время проявились ряд иных проблем, в частности обеспечения достаточного уровня доброжелательности и вежливости.

Для решения проблем по данному критерию основной формой проводимых мероприятий традиционно является обучение сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг в дистанционных формах, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости. В ряде регионов проводится проверка знания Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, проводятся тематические встречи и беседы с психологами, представителями духовенства, специалистами по развитию коммуникативных навыков, направленные на формирование внутренней корпоративной культуры и этики общения с получателями социальных услуг (Кабардино-Балкарская Республика, Владимирская, Тульская области и др.).

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» выявление проблем также не носит содержательного характера – происходит формальная фиксация достигнутого уровня значений удовлетворенности. К одной из причин получения тех или иных результатов лишь в одном из субъектов Российской Федерации отнесли отсутствие проведения на постоянной основе изучения мнения посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации с учетом содержания и конкретных аспектов сформированного отношения получателей услуг (Брянская область).

### ***Общие проблемы разработки планов***

#### 1. Некорректная формулировка проблемы:

вместо формулировки выявленных проблем-недостатков сразу ставится задача по их устранению, информация дублируется в разделах «Выявленные недостатки» и «Меры по устранению выявленных недостатков», не дающие корректного понимания сути выявленной проблемы;

использование в качестве формулировки проблемы наименование показателя НОК;

формулировка «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» или «информационная открытость» в поле «Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций» декларируют соответствие установленным требованиям, но на их основе невозможно корректно разработать меры по устранению незафиксированных недостатков (Иркутская область, Еврейская автономная область);

формулировки, не имеющие в себе конкретного описания недостатков, но содержащие уже указание по дальнейшей работе без конкретизации ее содержания:

«Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг», «Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами» (Кемеровская область, Свердловская область), «Улучшить информационное обеспечение получателей услуг о предоставляемых услугах» (Липецкая область), «Отсутствие полной и актуальной информации на информационном стенде в помещении организации» (Республика Дагестан) и т.п.

2. Некорректное заполнение плана:

отсутствие фиксации проблемы при наличии в плане мероприятий по их устранению (Кабардино-Балкарская Республика);

фиксация критерия в плане при отсутствии выявленных недостатков и запланированных мероприятий (Иркутская область, Республика Карелия, Тамбовская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра);

3. Некорректное отнесение проблемы к критерию:

преимущественно в критерии 1 «Открытость и доступность информации об организациях» вместо критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

обновить тактильными пиктограммами с символическими изображениями вида деятельности, указаниями действия или назначения помещения (Кабардино-Балкарская Республика);

улучшить ситуацию с недостаточно развитой доступностью среды для людей с ОВЗ (Брянская область).

В то же время необходимо отметить такую распространенную проблему, как отсутствие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению, доработка версии сайта для слабовидящих. Включают ее в комплекс задач, решаемых в рамках критерия 1 «Открытость и доступность информации об организациях», целая группа регионов (Архангельская область, Тамбовская область, Томская область, Самарская область).

В целом регионы планируют мероприятия, распределенные в течение года, следующего за отчетным, или даже на период до 2-х лет (в случаях, связанных с продолжительным сроком реализации мероприятий).

По 11 организациям социального обслуживания из 6 регионов (Еврейская автономная область, Псковская область, Республика Татарстан, Ростовская область, Свердловская область, Челябинская область) по итогам 1 квартала 2022 года, отсутствовала информация о статусе выполнения мероприятий, запланированных к проведению до истечения отчетного 2021 года.

Системную работу по контролю и мониторингу исполнения планов и размещению информации о выполнении запланированных мероприятий на 2022 год ведут не более четверти организаций социального обслуживания (25,5%). Так, по итогам 1 квартала 2022 года было выполнено лишь 35,5% запланированных мероприятий, из них более половины (55%) без опозданий и 20% с незначительными задержками (в пределах 20 дней от запланированной даты). По 64,5% мероприятиям сведений об их выполнении не было представлено своевременно.

## **Итоги проведенного мониторинга информации о размещении публичных отчетов высших должностных лиц субъектов Российской Федерации о результатах НОК в 2021 году**

Основной формой внутреннего контроля и инструментом управления развитием социальной сферы на уровне субъектов Российской Федерации является представление высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации публичного отчета о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы и принимаемых мерах по совершенствованию их деятельности в законодательный орган государственной власти субъекта Российской Федерации.

По результатам рассмотрения данного отчета законодательным органом субъекта Российской Федерации принимается решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу по улучшению организации работы соответствующих организаций. Для обеспечения принципа открытости независимой оценки качества и ее результатов публичный отчет размещается на официальном сайте высшего должностного лица и Едином портале НОК – сайте bus.gov.ru.

Анализ содержания информации о публичных отчетах, размещенной на сайте bus.gov.ru, показал, что фактически все меньшее число субъектов Российской Федерации размещают публичные отчеты. Если в 2018 г. и 2019 г. на сайте 76 и 74 субъекта Российской Федерации соответственно разместили информацию о публичных отчетах, то в 2020 г. таких субъектов было уже менее половины 34 субъекта Российской Федерации, а в 2021 г. – только 18 субъектов Российской Федерации.

Кроме того, отмечается тенденция размещения недостоверной информации по публичным отчетам, что ведет к искажению статистических данных, которые отражаются на сайте bus.gov.ru, т.е. в соответствующем разделе сайта bus.gov.ru такие регионы размещают не публичные отчеты согласно установленным требованиям и порядку, а иные материалы и документы, не имеющие отношения к данному разделу.

Анализ содержания и сформированных выводов по результатам представления публичных отчетов перед законодательным собранием в регионах показал следующее.

В ряде регионов в решении законодательных органов по итогам рассмотрения публичных отчетов отмечается позитивное значение и роль системы НОК, как института взаимодействия власти и гражданского общества, инструмента выявления ожиданий и интересов граждан в сфере получения услуг, проблем в работе организаций социальной сферы, что особенно важно в условиях приоритета повышения клиентоцентричности государства.

В этой связи законодательными собраниями регионов рекомендуется активизировать информационную работу среди населения о функционировании системы НОК и о возможности выражения гражданами собственного мнения о работе учреждений, которое будет учитываться в составе ответов опрошенных респондентов при проведении независимой оценки качества (например, Краснодарский и Красноярский края, Московская, Псковская и Челябинская области).

По итогам выявленных в ходе проведения НОК недостатков в работе

организаций социальной сферы, информация о которых прозвучала в публичных отчетах, законодательным собранием чаще всего рекомендуется главе региона в большей части организовать/активизировать/продолжить работу по следующим основным направлениям:

- более широкое и современное обеспечение информационной открытости организации о своей деятельности, размещение полной и актуальной информации на сайте организации, в том числе в соответствии с законодательными и другими нормативно-правовыми актами Российской Федерации об открытости организаций;

- устранение недостатков, связанных с организацией сайтов с точки зрения дизайна и возможность использования (например, Краснодарский край, Брянская область);

- обеспечение доступности услуг для инвалидов и других маломобильных граждан, в том числе установка пандусов, оборудование входных групп, санитарных комнат и т.д. (например, Ивановская, Курская, Московская, Омская и Челябинская области);

- развитие персонала организаций социальной сферы: рекомендации по психологической адаптации и специальной помощи работникам учреждений при профессиональном выгорании; по организации стажировок и распространению лучших практик по взаимодействию персонала с получателями услуг (например, Томская область); по профессиональному обучению и повышению компетентности персонала, привлечению молодых и квалифицированных кадров (например, Краснодарский край, Воронежская, Калининградская, Курская, Липецкая, Мурманская, Ростовская области);

- формирование дружественного взаимодействия работников учреждений и получателей услуг, стажировки персонала, семинары по вопросам соблюдения этики, распространение лучших практик по обеспечению доброжелательного климата в организации (например, Алтайский край, Кабардино-Балкарская Республика, Республика Коми, Смоленская, Томская, Тульская области);

- повышение уровня комфортности в учреждениях, совершенствование режима работы учреждений, материально-технического обеспечения, в том числе обеспечение оборудованием, проведение ремонтных работ помещения;

- обеспечение контроля за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК (например, Ивановская область).

Подготовка публичного отчета, его представление законодательному собранию и принятие грамотного решения по итогам его рассмотрения характеризуют вовлеченность и ответственность как исполнительной, так и законодательной власти, за развитие социальной сферы в регионе, состояние которой является важным показателем деятельности органов власти.

Отрицательная динамика в размещении публичных отчетов на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) за последние два года вызывает озабоченность качеством организации внутреннего контроля на уровне субъектов и требует усиления координации выполнения этой задачи в рамках НОК.

При этом, в связи с принятием Федерального закона от 21.12.2021 г. № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах

Российской Федерации», который с 2023 г. вносит изменение в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации» статус публичных отчетов о результатах независимой оценки качества несколько изменяется (статья 36).

С 2023 г. предусмотрено включение информации о результатах НОК и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности организаций в состав ежегодного комплексного отчета о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации. В информацию о результатах НОК, как и прежде, включается информация об учреждениях, учредителями которых является субъект Российской Федерации и муниципальные образования соответствующего субъекта.

**Субъекты Российской Федерации, разместившие публичный отчет по итогам НОК в 2019–2021 годах на официальном сайте bus.gov.ru**

	2019г.	2020г.	2021г.
1	Алтайский край	Алтайский край	Алтайский край
2	Белгородская область	Амурская область	Брянская область
3	Брянская область	Архангельская область	Курская область
4	Волгоградская область	Белгородская область	Иркутская область
5	Вологодская область	Брянская область	Республика Карелия
6	Воронежская область	Забайкальский край	Республика Татарстан
7	г. Севастополь	Иркутская область	Ростовская область
8	Ивановская область	Кабардино-Балкарская Республика	Саратовская область
9	Иркутская область	Калужская область	Хабаровский край
10	Кабардино-Балкарская Республика	Костромская область	Калужская область
11	Калининградская область	Краснодарский край	Ульяновская область
12	Кемеровская область	Курская область	Омская область
13	Кировская область	Мурманская область	Оренбургская область
14	Костромская область	Новосибирская область	Республика Бурятия
15	Краснодарский край	Омская область	Тюменская область
16	Красноярский край	Орловская область	Ямало-Ненецкий АО
17	Курская область	Республика Алтай	Ярославская область
18	Липецкая область	Республика Бурятия	Республика Алтай
19	Магаданская область	Республика Карелия	
20	Московская область	Республика Коми	
21	Мурманская область	Республика Марий Эл	
22	Ненецкий автономный округ	Республика Татарстан	
23	Нижегородская область	Ростовская область	
24	Новгородская область	Саратовская область	
25	Новосибирская область	Смоленская область	
26	Омская область	Тамбовская область	
27	Оренбургская область	Тульская область	
28	Орловская область	Ханты-Мансийский АО	
29	Пермский край	Ямало-Ненецкий АО	
30	Приморский край	Ярославская область	
31	Псковская область		
32	Республика Алтай		
33	Республика Башкортостан		
34	Республика Бурятия		
35	Республика Дагестан		

	<b>2019г.</b>	<b>2020г.</b>	<b>2021г.</b>
36	Республика Ингушетия		
37	Республика Карелия		
38	Республика Коми		
39	Республика Марий Эл		
40	Республика Мордовия		
41	Республика Татарстан		
42	Республика Тыва		
43	Республика Хакасия		
44	Ростовская область		
45	Саратовская область		
46	Свердловская область		
47	Ставропольский край		
48	Тамбовская область		
49	Томская область		
50	Тульская область		
51	Тюменская область		
52	Удмуртская Республика		
53	Ульяновская область		
54	Ханты-Мансийский АО		
55	Челябинская область		
56	Чеченская Республика		
57	Ямало-Ненецкий АО		
58	Ярославская область		